Conseil de la langue française

Québec

87-02777/

LES ENJEUX ACTUELS DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

RAPPORT
du Conseil de la langue française
sur la francisation des entreprises

Cet ouvrage a été publié par
le service des communications
du Conseil de la langue française

Dépôt légal - 4e trimestre 1986
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-16829-1

TABLE DES MATIÈRES

	Page
PRÉSENTATION	1
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PREMIER : LE CHEMIN PARCOURU	5
1.1. Un historique de la francisation des milieux de travail au Québec	5
1.2. Données statistiques	19
1.2.1. La propriété des entreprises	20
1.2.2. La francophonisation de la main-d'oeuvre	21
1.2.3. La langue du travail	21
CHAPITRE II : LE CADRE RÉGLEMENTAIRE	25
2.1. La description du cadre réglementaire	25
2.1.1. Inscription de l'entreprise	26
2.1.2. L'analyse linguistique	26
2.1.3. L'élaboration d'un programme de francisation et son approbation par l'Office de la langue française	28
2.1.4. Rapports et certification	30
2.2. Le fonctionnement du cadre réglementaire : témoignages reçus	32
2.2.1. L'analyse linguistique	33
2.2.2. Le programme de francisation	34
2.2.3. Les ententes particulières	35
2.2.4. La certification et les rapports d'étapes	36
2.2.5. Le comité de francisation	39
2.2.6. Les relations entre l'Office de la langue française et les entreprises	43
2.2.7. Élaboration et diffusion de la terminologie	45

TABLE DES MATIÈRES (suite)

	Page
CHAPITRE III : LE CONTEXTE DE LA FRANCISATION	51
3.1. La composition ethnolinguistique de l'entreprise.....	51
3.2. Le réseau de communication de l'entreprise.....	53
3.3. Haute technologie et informatique.....	54
3.4. La maîtrise des langues et le marché du travail.....	58
3.5. Attitudes et comportements à l'égard de la francisation	60
3.5.1. La francisation comme objectif général.....	61
3.5.2. L'accueil de la terminologie française.....	65
CHAPITRE IV : ÉLÉMENTS D'UN DIAGNOSTIC GÉNÉRAL	67
4.1. La francisation des entreprises : une composante d'un projet collectif.....	68
4.2. Le rôle des participants.....	69
4.3. Le comité de francisation : un mode de concertation essentiel.....	71
4.4. La bureaucratisation du processus de francisation.....	73
4.5. Les années à venir : un lourd défi.....	74
RECOMMANDATIONS	77
LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	81
ANNEXE:	
Lettre de M. Henri Acoca expliquant les motifs de sa dissidence	95

PRÉSENTATION

Le mandat du Conseil de la langue française l'amène à devoir surveiller la situation linguistique dans toutes ses manifestations et à pouvoir se pencher, sans risque de conflit d'intérêts, sur des secteurs d'activité qui relèvent des autres organismes de la Charte qui, eux, sont voués à la mise en oeuvre et à l'administration de la loi.

C'est dans cet esprit que le Conseil créait, en 1984, un comité sur la francisation des entreprises qui, pour son application, relève de l'Office de la langue française.

Le Conseil a tenu à deux points essentiels: que le comité soit bien équilibré et que ses consultations soient aussi larges que possible.

Le comité était formé des deux membres du Conseil issus des milieux patronaux, des deux membres du Conseil issus des milieux syndicaux, du Président du Conseil et de deux chercheurs de la permanence assumant aussi le secrétariat.

Les consultations ont été menées auprès de représentants syndicaux, de membres de comités paritaires, d'associations sectorielles et professionnelles, de dirigeants d'entreprises, de représentants de jeunes travailleurs et travailleuses, des principaux cadres de l'Office de la langue française et de représentants du Centre de linguistique de l'entreprise.

La méthode utilisée ne prétend pas à la rigueur scientifique, mais elle n'en permet pas moins de se faire une idée juste des perceptions, des problèmes, des besoins et des désirs du milieu. Quand les témoignages convergent de façon significative, il n'est pas indispensable de chercher à les corroborer par des enquêtes systématiques.

Un premier point de convergence s'est vite imposé: la francisation des entreprises a connu d'immenses progrès au Québec, mais on aurait tort de se croire arrivé au bout du chemin. La désensibilisation qu'on observe depuis quelques années provient en partie des succès obtenus. Il faut la vaincre en relançant le processus de francisation, en motivant tous les intervenants, en restaurant l'esprit qui a présidé à la mise en oeuvre de ce vaste projet, en allégeant les mécanismes de contrôle si nécessaire et sans remettre en question le cadre législatif et réglementaire qui a si bien servi la francisation jusqu'ici.

Plusieurs problèmes particuliers ont été identifiés. Les formulaires de l'Office, pourtant déjà allégés, manqueraient de souplesse aux yeux de certains. Les programmes de francisation devraient tendre à s'adapter toujours mieux aux situations diverses des entreprises. Les ententes particulières, pour certains sièges sociaux ou centres de recherche, peuvent servir de prétexte au laxisme. Les comités de francisation fonctionnent de façon très inégale: les travailleurs et les syndicats auraient besoin d'un nouvel élan et de plus d'information pour y assumer leurs responsabilités. Les certificats de francisation correspondent de façon très inégale à une francisation réelle et, malgré leur appellation univoque, ils ne signifient pas toujours que la francisation en est vraiment rendue à un état avancé. La loi du moindre effort a prévalu chez plusieurs intervenants.

L'Office de la langue française exerce des fonctions de toute première importance. Il fait face parfois à des réticences et même à des résistances déclarées. Mais il a su accomplir son travail avec tact et souplesse, même s'il connaît le taux normal d'impairs administratifs ou bureaucratiques dont est victime tout organisme de ce type. Il n'est

pas nécessaire de remettre en question la loi et ses règlements ni l'Office et ses méthodes pour corriger ce qui doit l'être. Un simple réexamen de certains instruments de travail peut suffire, s'il est fait de façon concertée par tous les intervenants.

Certains défis sont de taille. Il faut produire une terminologie adaptée aux besoins du milieu et trouver les moyens concrets de la diffuser et de l'implanter dans le milieu. La haute technologie et l'informatique sont dominées par l'anglais et il faudra faire preuve d'imagination pour qu'elles s'adaptent à la langue française et que celle-ci s'adapte à elles. Les communautés culturelles sont nombreuses et actives, à Montréal surtout, sur le marché du travail et dans les P.M.E.: la francisation doit les toucher, mais avec réalisme.

Les recommandations qui découlent du rapport n'ont pas la prétention de régler tous les problèmes et de relever tous les défis. Elles cherchent tout simplement à faire franchir quelques pas de plus dans la bonne direction, celle qui conduit au français comme langue normale et habituelle du travail au Québec.

Jean Martucci
Président
Conseil de la langue française

LES ENJEUX ACTUELS DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

RAPPORT
du Conseil de la langue française
sur la francisation des entreprises

INTRODUCTION

Depuis 25 ans, la question linguistique a constitué l'un des enjeux politiques majeurs au Québec. Trois législations portant sur le statut de la langue française se sont succédé en moins de 10 ans. La francisation des entreprises - dont l'objectif est d'implanter et de généraliser l'usage du français à tous les échelons du milieu de travail - est un élément essentiel des deux dernières lois linguistiques québécoises, en particulier la Charte de la langue française, instituée en 1977.

Origine, mandat et activités du comité

Lors de sa 73e réunion, en décembre 1983, le Conseil de la langue française a fait de la francisation des entreprises et de la langue du travail l'une de ses priorités de recherche pour les années 1984 et 1985[1]. En effet, ce thème s'inscrit dans le mandat du Conseil, qui consiste notamment à suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec dans les divers milieux de vie.

Plus tard, à la suite d'une décision prise lors de la 79e réunion du Conseil, en juin 1984, un petit groupe de travail a été chargé d'"étudier l'opportunité de mettre en place un troisième atelier sur la francisation des entreprises"[2]. Telle est l'origine du comité sur la francisation des entreprises.

---

1. Procès-verbal de la 73e assemblée du Conseil de la langue française, 21 décembre 1983.

2. Procès-verbal de la 79e assemblée du Conseil de la langue française, 1er juin 1984, par. 2.3, p. 8.

Au moment de la remise du rapport, ce comité était formé de sept personnes, dont cinq membres du Conseil et deux employés de la permanence du Conseil.

Ces membres du Conseil sont :

M. Jean Martucci,	président du Conseil (lequel a remplacé Michel Plourde en 1985);
M. Christophe Auger,	représentant du milieu syndical (C.S.N.);
Mme Mona-Josée Gagnon,	représentante du milieu syndical (F.T.Q.);
M. Michel Guillotte,	représentant du milieu des dirigeants d'entreprises (Centre de linguistique de l'entreprise);
Me Jean Rivard,	représentant du milieu des dirigeants d'entreprises (Bombardier) (lequel a remplacé Henri Tremblay, des magasins Steinberg).

Les deux employés de la permanence sont MM. Daniel Monnier et Yves Archambault.

Le mandat du comité est d'étudier l'état réel de la francisation en milieu de travail. À cette fin, il a entrepris une réflexion critique pour évaluer les impacts concrets de la Charte de la langue française, plus spécifiquement ceux des programmes de francisation mis en place dans les entreprises.

Le comité s'est réuni une première fois en septembre 1984 pour se fixer certains objectifs initiaux, à savoir :

A- Faire un bilan de la francisation. Il s'agit non pas d'un bilan exhaustif reposant sur des données statistiques mais plutôt d'une appréciation globale fondée sur les témoignages des divers intervenants dans le dossier.

B- Procéder à une analyse conjoncturelle de la francisation. À cette fin, comparer la situation linguistique dans les milieux de travail telle que vécue par les divers intervenants avant l'adoption de la Charte à celle qu'ils perçoivent à présent.

C- Proposer une vision de l'avenir à court terme et suggérer une action en conséquence.

Au cours des réunions qu'il a tenues entre septembre 1984 et octobre 1985, le comité a recueilli un grand nombre de témoignages des représentants de divers milieux : cadres de l'Office de la langue française, cadres supérieurs et intermédiaires des grandes entreprises, employés syndiqués, jeunes travailleurs, représentants de petites et moyennes entreprises, membres de comités paritaires chargés d'appliquer les décrets relatifs aux conditions de travail.

Ces informations ont permis d'apporter certains éclaircissements quant au fonctionnement des instruments de la francisation, notamment des comités de francisation, d'en évaluer l'efficacité et de jauger le climat général régnant au Québec en matière de francisation des entreprises.

La structure du rapport

Ce rapport est divisé en cinq parties. Un premier chapitre expose l'historique de la francisation des milieux de travail au Québec et présente quelques statistiques recueillies avant et après les législations linguistiques (la loi 22 en 1974 et la Charte de la langue française en 1977). Un second chapitre porte sur le fonctionnement du cadre réglementaire mis en place pour rencontrer les objectifs de la francisation des entreprises mentionnés dans la Charte. Le troisième chapitre aborde le thème des conditions du milieu, soit l'examen des circonstances favorables ou défavorables à la francisation des entreprises. Le quatrième chapitre est consacré à une analyse générale de la situation linguistique dans les entreprises qui sert de base aux recommandations.

CHAPITRE PREMIER : LE CHEMIN PARCOURU

1.1. Un historique de la francisation des milieux de travail au Québec

Depuis fort longtemps, les francophones se sont préoccupés du sort de leur langue au Canada. La première législation linguistique touchant les entreprises au Québec est votée par le Parlement provincial en 1910. Il s'agit de la Loi amendant le Code civil concernant les contrats faits avec les compagnies de services d'utilité publique. Présentée par le député nationaliste Armand Lavergne malgré de nombreuses réticences (en particulier de la part des entreprises de chemin de fer), cette loi consiste à rendre bilingues l'affichage public, les inscriptions, les formules de contrats et les billets de train[1].

Cependant, jusque dans les années 60, les préoccupations des Québécois portent principalement sur la qualité de la langue parlée et écrite, sur le visage français du Québec (l'affichage et la publicité) et sur le rayonnement de la culture française au Canada. Tels sont les enjeux discutés lors des principales manifestations en matière linguistique : Congrès de la langue française de 1937 et de 1952, Congrès de la refrancisation en 1957.

Ainsi, en 1957, une longue série d'articles du Devoir nous renseigne sur les états d'âme des Québécois en matière de langue à la veille de la Révolution tranquille. Jean-Marc Léger y fait état du sentiment de fausse sécurité linguistique qui règne alors chez les Canadiens français du Québec, conviction attribuable au phénomène de la légendaire

---

1. 1 Geo. V, c. 40, Loi amendant le Code civil concernant les contrats faits avec les compagnies de services d'utilité publique, sanctionnée le 4 juin 1910, dans : G. BOUTHILLIER et J. MEYNAUD, Le choc des langues, 1760-1970, n° 48, 1910, "Une première loi timide et contestée", Montréal, Presses de l'Université du Québec, 1972, 767 p., pp. 326-328.

"revanche des berceaux" des francophones. Cet optimisme entraîne un manque d'intérêt de la population québécoise pour la défense de la langue française. Ce thème est d'ailleurs souvent assimilé à un combat d'arrière-garde par les générations montantes pour lesquelles "tout ce qui se rattache à l'héritage national, à la culture et à la langue elle-même [... a] une saveur archaïque"[2].

Or, constate M. Léger, parallèlement à cette attitude d'indifférence relative, les francophones cherchent à s'identifier à la culture américaine et à adopter, plus ou moins consciemment, la langue anglaise. Ainsi, au Québec, devant un auditoire partiellement non francophone, un Canadien français s'exprimera exclusivement en anglais. Par ailleurs, la ville de Québec, par son affichage, présente un visage anglicisé[3].

Déjà en 1957, le doyen de la Faculté des sciences sociales de l'Université de Montréal, M. Philippe Garigue, prône une francophonisation des postes dans les entreprises, préoccupation croissante chez les francophones à cette époque. Il affirme que "la vérité, c'est que les firmes étrangères ici auront de plus en plus d'ennuis si elles n'acceptent pas de multiplier le nombre de Canadiens français occupant les postes les plus élevés dans la hiérarchie technique et administrative"[4].

En 1961, le gouvernement du Québec adopte la loi instituant simultanément le ministère des Affaires culturelles et l'Office de la langue française. Cet organisme a notamment pour mandat, en vertu de l'article

---

2. J.-M. LÉGER, "Nous avons appris à défendre... mal, non à comprendre notre langue et notre culture", Le Devoir, 22 juin 1957.

3. M.-L. PARÉ, "Rendre à Québec un visage qui exprime pleinement son âme", Le Devoir, 22 juin 1957.

4. J.-C. CORBEIL, L'aménagement linguistique au Québec, Montréal, Guérin éd., "Langue et société", 1980, 154 p., chap. 2.

14 de cette législation, de "veiller à la correction et à l'enrichissement de la langue parlée et écrite"[5]. Cette étape marque le début de l'intervention de l'État, en tant que législateur, dans le débat linguistique.

L'année suivante, le ministre Pierre Laporte propose, dans un Livre blanc sur la politique culturelle, de conférer au français le statut de "langue prioritaire"[6] et de doter l'Office d'un service de recherches linguistiques et d'un centre de terminologie. Toutefois, le Premier ministre Lesage renonce à présenter ce projet de loi, le jugeant trop hardi.

Mais, peu à peu, la préoccupation de la qualité de la langue parlée et écrite, clairement exprimée dans le mandat initial de l'Office, cède la place à la question du statut du français comme tel. Ainsi, les francophones se soucient de plus en plus de leur statut socio-économique au Canada.

D'abord évoquée par les indépendantistes au début des années 60, la question du français, langue du travail, apparaît dans le débat politique québécois vers le milieu de cette décennie. En fait, au cours des années 60, on connaît une grande effervescence politique et linguistique.

---

5. 9-10 Eliz. II, c. 23, Loi instituant le ministère des Affaires culturelles, sanctionnée le 24 mars 1961, dans : L'État et la planification linguistique, t. II : Études de cas particuliers, Montréal, gouvernement du Québec, Office de la langue française, "Langues et sociétés", 1986, 236 p., p. 11 et 31.

6. Ibid., L'État et la planification linguistique, pp. 11-12.

Dans les cercles politiques, on peut dégager trois grandes tendances qui sont autant de prises de position en matière d'aménagement linguistique au Québec[7] :

- le statu quo, c'est-à-dire le maintien du bilinguisme existant, prôné entre autres par de nombreux anglophones;

- la thèse du français prioritaire, notamment dans les entreprises, courant prédominant au sein du Parti libéral provincial d'alors;

- l'unilinguisme français préconisé par les milieux nationalistes, tels que le Mouvement national des Québécois, et par certaines centrales syndicales.

Plus concrètement, la revendication du français comme principale langue du travail au Québec est au coeur de ce débat. Ainsi, le Président d'une grande centrale syndicale considère que "les travailleurs canadiens-français devraient pouvoir parler leur langue au travail, sans que cela nuise à leur rendement ni à leur avancement et ils devraient pouvoir négocier collectivement en français [...]"[8]. Il affirme

---

7. "Le président des SSJB du Québec : l'unilinguisme est un objectif à long terme", Le Devoir, 29 août 1964.

   R. PELLETIER, "Seule une loi peut garantir la pratique du français prioritaire", Le Devoir, 3 novembre 1965.

   "Kierans : la priorité du français au niveau des entreprises d'abord", Le Devoir, 24 décembre 1965.

   G.M. FORTIN, "Unilinguisme ou français prioritaire", Le Devoir, 16 février 1966.

   J.L. DUGUAY, "Au congrès de la F.T.Q., un affrontement se dessine sur la politique linguistique", Le Devoir, 20 novembre 1969.

   Voir la note 5 de ce chapitre, pp. 12-14, pp. 38-39.

8. L. LABERGE, "Les Canadiens français devraient pouvoir travailler en français", Le Monde ouvrier, mai-juin 1965.

également que les simples travailleurs québécois ne devraient pas être requis "de maîtriser l'anglais comme condition d'embauche ou de promotion, pour pouvoir communiquer avec un personnel de maîtrise normalement plus instruit qui, lui, devrait posséder une connaissance suffisante du français"[9].

En 1964, le rapport de la Commission Parent affirme que toute réforme de l'enseignement, pour être efficace, doit s'appuyer notamment sur des "mesures très fermes pour protéger le français dans toute la vie publique [...]. Aucun écolier ne prendra le français au sérieux à l'école si [...] les ouvriers, administrateurs et hommes d'affaires sont obligés de parler anglais dans leur travail quotidien ou pour obtenir une promotion [...]"[10].

Ces revendications en faveur du français aboutissent à la Commission Laurendeau-Dunton. Formée le 19 juillet 1963 par le gouvernement Pearson, la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, coprésidée par André Laurendeau et Davidson Dunton, a notamment pour mandat d'"examiner les griefs formulés de plus en plus vigoureusement par les Canadiens français et en particulier par le Québec"[11]. Le rapport est publié en plusieurs tranches paraissant au fil des années. Ainsi, le volume portant sur le monde du travail est publié en 1969.

---

9. L. LABERGE, "Les Canadiens français devraient pouvoir travailler en français", Le Monde ouvrier, mai-juin 1965.

10. Rapport Parent. Rapport de la Commission royale d'enquête sur l'enseignement dans la province de Québec, t. II, suite : Les structures pédagogiques du système scolaire, A- Les programmes d'études et les services éducatifs (Québec), gouvernement du Québec, 1966, 391 p., p. 45.

11. Rapport de la Commission d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre III : Le monde du travail, Ottawa, Imprimeur de la Reine pour le Canada, 1969.

Or, le rapport recommande notamment que : "[...] les pouvoirs publics et l'entreprise privée se donnent pour objectif que le français devienne la principale langue de travail à tous les échelons [...]" et ce, aussi bien dans les grandes firmes que dans la majorité des petites entreprises ou des entreprises spécialisées[12]. Toutefois, cette mesure amène la dissidence de l'un des commissaires anglophones qui y voit une source de préjudice pour l'économie québécoise. Celui-ci préconise plutôt l'application uniforme du même principe de l'égalité des deux langues officielles au Québec que dans le reste du Canada "dès que numériquement une minorité paraît viable"[13]. Autrement dit, au delà d'un certain seuil de concentration d'une minorité linguistique, le principe de l'égalité des deux langues officielles s'appliquerait. Les travaux de cette Commission, de même que les nombreuses revendications linguistiques des Québécois vont amener le gouvernement fédéral à voter la Loi sur les langues officielles en 1968, conférant ainsi un statut d'égalité au français et à l'anglais dans les services publics fédéraux.

Par ailleurs, sur la scène provinciale, le programme électoral de 1966 du Parti libéral mentionne que la "langue française deviendra au Québec la principale langue de travail et de communications", thème qui deviendra même un enjeu électoral majeur lors du scrutin de 1970[14].

À la même époque, le gouvernement québécois constitue la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits

---

12. Rapport de la Commission d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre III : Le monde du travail, Ottawa, Imprimeur de la Reine pour le Canada, 1969, p. 615.

13. Ibid., p. 622.

14. Programme électoral du Parti libéral, juin 1966, dans : L'État et la planification linguistique, tome II : Étude de cas particuliers, gouvernement du Québec, Montréal, Office de la langue française, "Langues et sociétés", 1981, 236 p., p. 39.

linguistiques au Québec, présidée par M. Jean-Denis Gendron et dont les travaux s'étaleront de 1968 à 1972.

Cette Commission a pour mandat de :

> faire enquête et rapport sur la situation du français comme langue d'usage au Québec, et pour recommander les mesures propres à assurer:
>
> a) les droits linguistiques de la majorité aussi bien que la protection des droits de la minorité;
>
> b) le plein épanouissement et la diffusion de la langue française au Québec dans tous les secteurs d'activité, à la fois sur les plans éducatif, culturel, social et économique.[15]

À l'issue de ses travaux, en 1972, la Commission émet une série de recommandations, en particulier en matière de langue du travail, et propose de rendre le français langue officielle du Québec, prélude aux futures législations linguistiques. Voici les premières recommandations de cette Commission:

> 1. Nous recommandons que le Gouvernement du Québec se donne comme objectif général de faire du français la langue commune des Québécois, c'est-à-dire une langue qui, étant connue de tous, puisse servir d'instrument de communication dans les situations de contact entre Québécois francophones et non francophones.
>
> 2. Nous recommandons au Gouvernement du Québec - tout en conservant l'article 133 de l'A.A.B.N. - de proclamer dans une loi-cadre le français langue officielle du Québec, ainsi que le français et l'anglais langues nationales du Québec [...].

---

15. Gouvernement du Québec, Chambre du Conseil exécutif, Arrêté en Conseil n° 3958, 9 décembre 1968, cité dans : La situation de la langue française au Québec. Rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec, Livre I : La langue de travail, p. V.

> 3. Nous recommandons au Gouvernement du Québec de prendre les dispositions nécessaires pour faire du français la langue des communications internes dans les milieux de travail au Québec.[16]

Entre-temps, une fois au pouvoir, l'Union nationale fait voter, à la fin de 1969, la loi 63 ou "Loi pour promouvoir la langue française au Québec". Cette législation est très controversée parce qu'elle maintient le principe du libre choix de la langue d'enseignement pour tous et qu'elle est considérée comme une porte ouverte à l'institutionnalisation du bilinguisme au Québec. Elle vise également à favoriser une connaissance accrue du français chez les immigrants.

De plus, elle élargit le mandat de l'Office de la langue française en donnant à celui-ci des responsabilités en matière de langue du travail "pour faire en sorte que la langue française soit la langue d'usage dans les entreprises publiques et privées au Québec"[17] et qu'elle soit prioritaire dans l'affichage public. L'Office se voit également chargé de la mise sur pied, conjointement avec les entreprises, de programmes d'enseignement du français pour les cadres et les employés.

L'Office de la langue française s'acquitte alors du nouveau mandat que lui confère la loi 63 en procédant à diverses recherches exploratoires. Il suit avec intérêt et encourage les premières initiatives d'implantation du français dans les entreprises. Ainsi, au moment où elle s'installe à Saint-Romuald, près de Québec, la compagnie anglo-américaine Golden Eagle (Aigle d'or) est la première firme, en

---

16. La situation de la langue française au Québec. Rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec, Livre I : La langue de travail, "Recommandations, (première partie)", Québec, gouvernement du Québec, décembre 1972, 379 p., p. 305.

17. Loi pour promouvoir la langue française, Lois du Québec, c. 9, article 14, sanctionnée le 28 novembre 1969.

1971, à adopter le français comme langue du travail au Québec et ce, par la volonté de ses dirigeants mêmes. Quelques autres entreprises emboîtent le pas, ou du moins, travaillent de diverses façons à l'implantation du français.

Toujours en 1971, l'Office crée un groupe de travail chargé de concevoir une stratégie globale de francisation de l'industrie. À l'aide d'une grille d'analyse de la situation linguistique, ce groupe de chercheurs invite une quinzaine d'entreprises à se prêter volontairement à une expérience d'implantation du français dans leurs établissements[18]. En dépit du dynamisme montré par quelques entreprises, les résultats sont parfois timides, de sorte qu'on ne peut conclure au succès des politiques incitatives.

Par ailleurs, à l'issue de ces travaux, un guide d'implantation du français dans l'entreprise est mis au point en 1973, document qui inspirera le législateur pour la rédaction de la future loi 22. Mais l'Office se consacre également à des travaux de terminologie. Après le Centre de terminologie créé en 1969, il inaugure la Banque de terminologie en 1974, laquelle deviendra plus tard la plus grande banque terminologique de langue française au monde.

Parallèlement, en 1972, quelques entreprises fortement implantées au Québec créent le Centre de linguistique de l'entreprise. Il s'agit d'une association patronale sans but lucratif consacrée à l'administration des questions linguistiques touchant le fonctionnement des entreprises. Il est exclusivement soutenu par le secteur privé et il offre divers services linguistiques à ses membres[19].

---

18. Voir la note 4 de ce chapitre, et entrevue avec le Président de la Commission de protection de la langue française.

19. Centre de linguistique de l'entreprise, Rapport annuel 1981, Montréal, Centre de linguistique de l'entreprise, (1982), 8 p.

Or, au début des années 70, en dépit de ces initiatives intéressantes, un fort courant d'insatisfaction règne parmi les francophones. En effet, l'anglais reste trop souvent la seule langue du travail dans les entreprises, ce que déplorent de nombreux syndicats. Ainsi, en 1970, le droit de travailler en français représente l'un des principaux enjeux de la grève des travailleurs de l'usine de montage de la Général Motors, à Sainte-Thérèse.

D'autre part, les francophones réclament l'abolition de la loi 63, jugée trop permissive à l'égard de l'anglais. Ces protestations, qui surviennent dans un climat d'effervescence linguistique, amènent le gouvernement à adopter la loi 22 en 1974. Cette loi déclare le français langue officielle au Québec, innovation majeure par rapport à toutes les législations antérieures. Toutefois, le principe de la dualité linguistique français-anglais est maintenu dans de nombreux articles.

En matière de langue du travail, cette loi stipule notamment que :

> 24. Les employeurs doivent rédiger en français les avis, communications et directives qu'ils adressent à leur personnel. Les textes et documents susdits peuvent cependant être accompagnés d'une version anglaise lorsque le personnel est en partie de langue anglaise.
>
> 25. Le français est la langue des relations du travail, dans la mesure et suivant les modalités prévues au Code du travail :
>
> a) la connaissance de la langue officielle que doivent posséder les dirigeants et le personnel;
>
> b) la présence francophone dans l'administration;
>
> c) la langue des manuels, des catalogues, des instructions écrites et des autres documents distribués au personnel;

d) les dispositions que doivent prendre les entreprises pour que les membres de leur personnel puissent, dans leur travail, communiquer en français entre eux et avec leurs supérieurs;

e) la terminologie employée.[20]

De plus, en vertu de cette loi, la Régie de la langue française, qui remplace l'Office, se voit confier, en plus de ses fonctions de recherche et de conseiller auprès du gouvernement en matière de terminologie française, le rôle de conseiller le Ministre dans l'élaboration des règlements relatifs à la loi 22 et d'en vérifier l'application (par des enquêtes).

Par ailleurs, les dispositions de la loi portant sur la francisation des entreprises ne faisant pas affaire avec l'État québécois ne sont qu'incitatives, ce qui devient une source de nombreuses critiques. Des observateurs constatent que la loi 22, misant sur la bonne volonté des entreprises, n'a guère donné les résultats escomptés, après quelques années d'application.

D'ailleurs, un ancien ministre des Corporations, Coopératives et Institutions financières, défenseur de cette loi lors de son adoption, finira plus tard par constater lui-même l'échec de cette approche incitative et par prôner une politique coercitive de francisation, notamment dans le dossier des raisons sociales des entreprises. Selon lui, en 1976, sur 120 000 firmes invitées par le gouvernement à se doter

---

20. Loi sur la langue officielle, Lois du Québec, c. 6, articles 24 et 25, sanctionnée le 31 juillet 1974.

volontairement d'une raison sociale française (accompagnée ou non d'une version anglaise), moins de 250 répondent à cette première invitation[21].

En fait, dans plusieurs milieux, tels que les mouvements nationalistes et les organismes syndicaux, on reproche à cette loi un réel manque de fermeté. En dépit du caractère officiel donné à la langue française, de très nombreuses dispositions institutionnalisent le bilinguisme. Par conséquent, on déplore une certaine ambiguïté dans le libellé de la loi. Enfin, on critique vigoureusement le chapitre portant sur les critères d'admission à l'école anglaise, lesquels se révèlent très difficiles à appliquer.

Cette loi engendre une situation confuse dans le milieu scolaire. Conséquemment, les difficultés soulevées par son application amènent de nombreux francophones à réclamer une nouvelle législation linguistique, plus vigoureuse et plus coercitive.

C'est ainsi qu'en 1977 la Charte de la langue française ou loi 101 est adoptée par le gouvernement, après d'âpres débats à l'Assemblée nationale. Cette loi confirme le statut de langue officielle au français mais lui donne en outre un caractère d'exclusivité (français langue unique de la législation, de la justice, de l'Administration, des entreprises publiques, des ordres professionnels).

---

21. "La francisation ne peut se faire que par la coercition, admet William Tetley", Le Devoir, 29 août 1978.

De plus, elle vise à faire du français la langue normale et habituelle du travail et des affaires. Trois chapitres sont entièrement consacrés à ce sujet :

Sous le Titre I sur le statut de la langue française :

- Chapitre VI intitulé: "La langue du travail" (articles 41 à 50);

- Chapitre VII intitulé: "La langue du commerce et des affaires" (articles 51 à 71).

Sous le Titre II portant sur l'Office de la langue française et la francisation:

- Chapitre V intitulé: "La francisation des entreprises" (articles 135 à 156) [22].

En ce qui concerne les entreprises de plus de 50 employés, en vertu des articles 136 et 138, "celles-ci doivent obtenir un certificat de francisation attestant soit qu'elles sont déjà francisées au sens où l'exige la Charte soit qu'elles doivent appliquer un programme de francisation ayant pour but l'implantation généralisée du français à tous les niveaux de l'entreprise" (avec toutefois des dispositions spécifiques pour les centres de recherche et les sièges sociaux)[23]. Par ailleurs, quelle que soit la taille de l'entreprise considérée, communications écrites entre employeurs et personnel, offres d'emplois et de promotion, conventions collectives doivent toutes être en français[24]. De même, la connaissance d'une autre langue que le français ne doit constituer ni le motif unique d'un congédiement ou de rétrogradation d'un employé, ni un critère d'embauche ("à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue")[25].

---

22. Charte de la langue française.

23. Ibid., articles 136 et 138.

24. Ibid., articles 41, 43 et 49.

25. Ibid., articles 45 et 46.

Par ailleurs, la Régie de la langue française est abolie tandis que de nouveaux organismes sont créés par la Charte de la langue française :

- Le Conseil de la langue française "institué pour conseiller le ministre sur la politique québécoise de la langue française et sur toute question relative à l'interprétation et à l'application de la présente loi"[26].

- La Commission de protection de la langue française, qui a pour mandat de "traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la présente loi"[27].

- La Commission de toponymie, rattachée administrativement à l'Office de la langue française, chargée de conserver et d'enrichir la nomenclature officielle du Québec.

- L'Office de la langue française. Principal organisme créé en marge de la loi 101, celui-ci est institué "pour définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises"[28].

Enfin, plus récemment, les divers jugements de la Cour suprême et de la Cour supérieure du Québec n'ont pas directement affecté les

---

26. Charte de la langue française, article 186.

27. Ibid., article 158.

28. Ibid., article 100.

dispositions relatives à la langue du travail, sauf en ce qui concerne le jugement relatif au Centre d'accueil Myriam[29] en 1984 et portant sur les communications internes au sein des entreprises[30].

Après ce tableau rétrospectif de la situation de la langue française dans le milieu du travail au Québec, examinons maintenant le statut actuel du français dans les entreprises à l'aide de quelques données chiffrées.

1.2. Données statistiques

Les données statistiques pertinentes aux travaux du comité peuvent être regroupées sous trois thèmes : la propriété des entreprises au Québec, la francophonisation de la main-d'oeuvre et la langue du travail. Ces sujets sont interdépendants puisque, théoriquement, la langue du travail est déterminée en partie par la langue des propriétaires et de la haute direction de même que par la composition linguistique de la main-d'oeuvre. Le Conseil a étudié ces phénomènes au cours des dernières années et on rappellera brièvement ici quelques conclusions de ces études.

---

29. En 1984, un jugement de la Cour d'appel concernant le Centre d'accueil Myriam a modifié la portée de l'article 41 de la Charte qui se lit comme suit : "L'employeur rédige dans la langue officielle les communications qu'il adresse à son personnel. Il rédige et publie en français les offres d'emploi ou de promotion." (Le terme "personnel" inclut tous les employés d'une entreprise considérés collectivement ou individuellement.) Or, ce jugement restreint la portée de cette disposition de la loi aux seules communications écrites entre employeur et groupe de plusieurs employés, les communications individuelles en français n'étant désormais obligatoires que si l'employé visé en fait la demande. (Source : Commission de protection de la langue française.)

30. Gouvernement du Québec, Commission de protection de la langue française, Rapport d'activité 1983-1984, Montréal, gouvernement du Québec, Commission de protection de la langue française, 1984, 31 p.

1.2.1. La propriété des entreprises

- Des 2,5 millions de personnes au travail en 1978, 55 % se trouvaient dans des entreprises ou des établissements sous contrôle francophone[31], alors qu'en 1961 cette proportion était au plus de 47 %. La part de l'entreprise anglophone dans l'emploi a reculé de 39 % en 1961 à 31 % en 1978[32].

- En 1978, 92 % des emplois dans le secteur de l'agriculture relevaient d'entreprises sous contrôle francophone; ce pourcentage s'établissait respectivement à 9 % pour le secteur minier, à 28 % pour l'industrie de la fabrication, à 74 % pour la construction, à 42 % pour le secteur transports, communications et services publics, à 51 % pour le commerce, à 45 % pour les institutions financières, à 75 % pour les services et à 67 % pour l'Administration publique[33].

---

31. Le principal déterminant du contrôle d'une société par une autre société ou par des particuliers est la possession de la majorité des droits de vote. Toutefois, lorsque ce critère est insuffisant, on cherche à savoir s'il existe des options ou encore si des particuliers détiennent des blocs d'actions importants. Les conclusions de ces recherches servent, le cas échéant, à établir le contrôle. En outre, si la majorité des membres du Conseil d'administration siègent aussi au Conseil de sociétés actionnaires apparentées, alors on peut attribuer le contrôle. C'est donc le lieu de détention des actions qui détermine si une entreprise est de propriété canadienne ou étrangère. De plus, nous considérons qu'une entreprise est contrôlée par des francophones si la majorité des membres du Conseil d'administration ont des noms à consonance française (faute de données suffisantes sur la langue des actionnaires). (Source: André Raynauld et François Vaillancourt, L'appartenance des entreprises : le cas du Québec en 1978, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, "Dossiers du Conseil de la langue française / Études et recherches", nº 19, 1984, 143 p., p. 19.)

32. Voir la source de la note 31 de ce chapitre.

33. Ibid.

1.2.2. La francophonisation de la main-d'oeuvre

- La population active de langue maternelle française est passée de 75,4 % du total en 1961 à 80,5 % en 1979[34].

- Une étude réalisée en 1982 auprès des entreprises comptant 500 employés ou plus a montré que les francophones étaient sous-représentés parmi les cadres du secteur privé : leur proportion s'élevait à 64,7 % alors que les francophones forment environ 83 % de la population. Néanmoins, les auteurs de l'étude estiment que la proportion des francophones était en hausse parmi les dirigeants et cadres de la grande entreprise[35].

1.2.3. La langue du travail

La comparaison entre l'enquête de la Commission Gendron réalisée en 1971[36] et celle du Conseil effectuée en 1979[37] permet de saisir l'évolution de l'usage du français au travail au cours des années 70.

---

34. Voir la source de la note 31 de ce chapitre.

35. A. SALES et N. BÉLANGER, Décideurs et gestionnaires. Étude sur la direction et l'encadrement des secteurs privés et public, chapitre IV : "La distribution des groupes linguistiques", gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, "Dossiers du Conseil de la langue française", nº 23, 1985, 421 p., p. 179.

36. Serge CARLOS, L'utilisation du français dans le monde du travail du Québec. Analyse socio-linguistique du monde du travail québécois, Québec, Éditeur officiel du Québec, Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec, Étude E-3, 1973, 397 p.

37. D. MONNIER, L'usage du français au travail, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, "Dossiers du Conseil de la langue française / Études et recherches", nº 15, 1983, 121 p.

Deux constatations surgissent de cette comparaison. Il y a une progression de l'usage du français mais l'anglais reste prédominant sous certains aspects importants.

a) Éléments positifs :

- Les francophones qui travaillent uniquement en français passent de 66 % en 1971 à 70 % en 1979. Dans le Montréal métropolitain, 48 % des Franco-Québécois avaient le français pour langue du travail en 1971 comparativement à 55 % en 1979. Ce sont les employés de bureau et les employés des transports et communications qui avaient enregistré les meilleurs gains en termes de possibilité de travailler seulement en français alors que, chez les administrateurs francophones, on observait plutôt un recul.

- Dans le groupe des francophones qui ne travaillaient pas uniquement en français, 40 % recevaient des formulaires unilingues français en 1979 comparativement à 25 % en 1971.

- Dans les communications écrites et verbales des francophones, on notait également une progression de l'usage du français.

b) Éléments négatifs :

- En ce qui concerne les communications verbales entre francophones et anglophones, en 1979, la langue anglaise demeurait plus utilisée que la langue française et ce, en dépit de certains progrès du français.

- En 1979, pour obtenir un emploi à Montréal, la connaissance de l'anglais était davantage exigée comme critère d'embauche pour les francophones (42 %) que la connaissance du français pour les anglophones (29 %).

- 50 % des administrateurs anglophones de Montréal ne travaillaient qu'en anglais en 1979 comparativement à 32 % d'administrateurs francophones qui ne travaillaient qu'en français.

Après 1979, quelques enquêtes[38] à échelle réduite ont été faites mais elles ne permettent pas de conclure que l'usage du français au travail ait continué de s'accroître de façon déterminante. Les échantillons de ces enquêtes n'étant pas aussi grands que ceux de 1971 et de 1979, leur marge d'erreur rend tout pronostic hasardeux.

Après avoir étudié l'évolution historique du statut du français comme langue du travail, notamment à l'aide de données chiffrées, nous décrivons et analysons dans le chapitre suivant le processus de francisation des entreprises sur le plan administratif.

---

38. D. MONNIER, La situation de la langue française au Québec : statistiques récentes pour les domaines du travail, du commerce et des médias, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, "Notes et documents", n° 40, 1984, 25 p.

CHAPITRE II : LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

La Charte de la langue française soumet les entreprises à des obligations juridiques en ce qui concerne l'usage du français. Toutes les entreprises sont assujetties aux obligations du chapitre VI (la langue du travail) et du chapitre VII du Titre I (la langue du commerce et des affaires), mais les entreprises de 50 employés ou plus ont l'obligation supplémentaire de posséder un certificat de francisation (article 136). L'Office de la langue française, chargé d'appliquer cette disposition de la loi, est doté d'un pouvoir de réglementation.

On rappellera ici les principaux éléments du cadre réglementaire de la francisation des entreprises puis on rendra compte des témoignages reçus quant au fonctionnement du processus.

2.1. La description du cadre réglementaire

Rappelons d'abord les buts de la francisation des entreprises tels qu'ils sont exposés à l'article 141 de la Charte de la langue française:

> Article 141.
>
> Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise. Ce qui comporte:
>
> a) la connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel;
>
> b) l'augmentation à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée;
>
> c) l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes;

d) l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues;

e) l'utilisation du français dans les communications avec la clientèle, les fournisseurs et le public;

f) l'utilisation d'une terminologie française;

g) l'utilisation du français dans la publicité;

h) une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée.

L'organigramme de la page suivante illustre le cheminement de la certification des entreprises de 50 employés ou plus eu égard à la francisation. On distinguera quatre étapes.

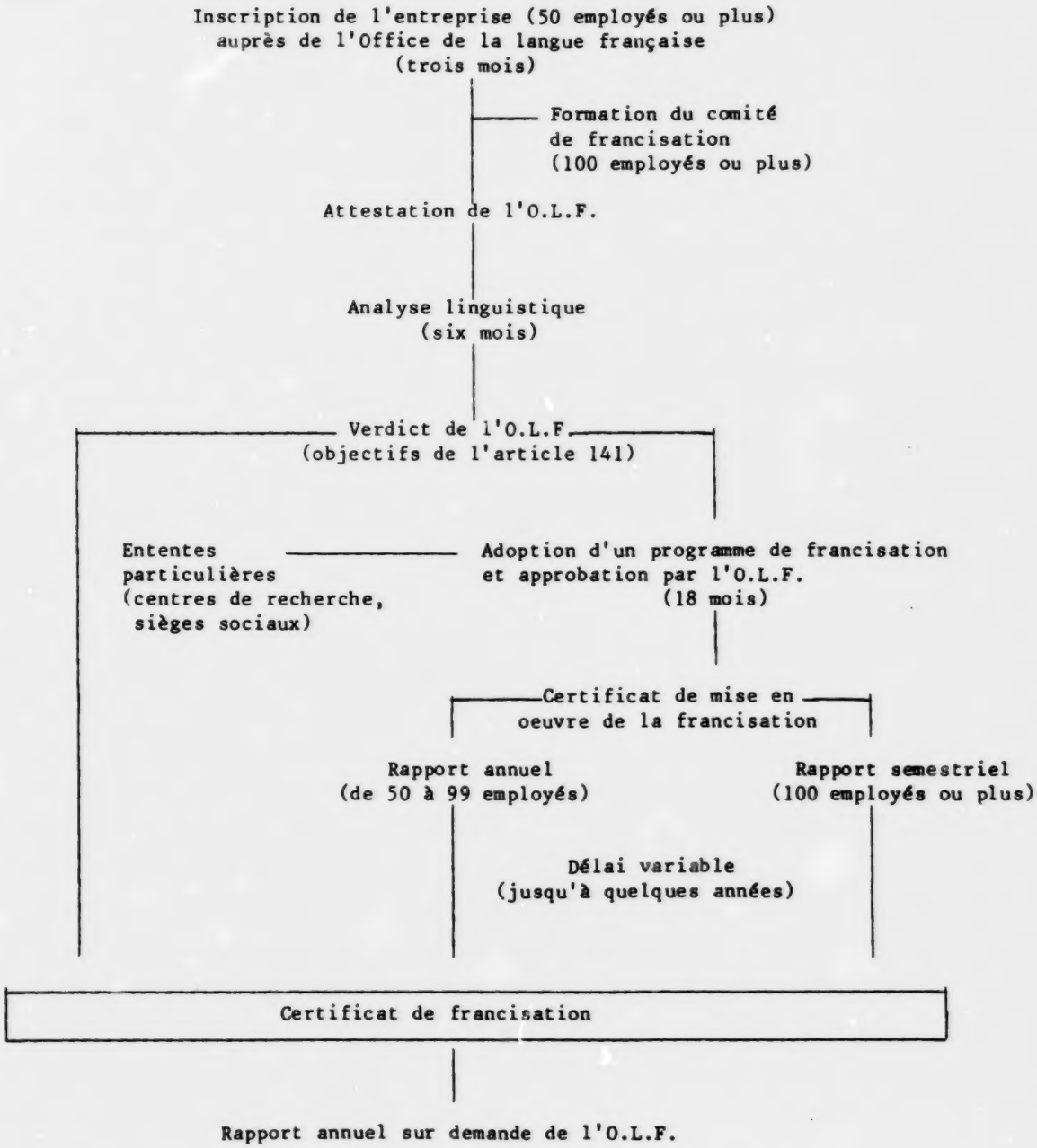
2.1.1. Inscription de l'entreprise

Dans un délai de trois mois à partir du moment où elle est assujettie au processus de francisation, l'entreprise de 50 employés ou plus doit s'inscrire auprès de l'Office au moyen d'un formulaire prévu à cet effet. Elle transmet des renseignements généraux relatifs à sa structure organisationnelle, à la langue de ses communications internes et externes et à sa publicité. L'entreprise de 100 employés ou plus doit fournir la composition de son comité de francisation. Ce comité sera formé d'un minimum de six personnes dont au moins le tiers seront des représentants des travailleurs. Sur réception de ce formulaire, l'Office émet une attestation d'inscription (autrefois, il s'agissait du "sceau rouge").

2.1.2. L'analyse linguistique

L'entreprise dispose ensuite de six mois pour produire une analyse de sa situation linguistique. Le formulaire fourni par l'Office permet de décrire les divers aspects de l'entreprise, notamment sa structure, la nature et la langue de ses communications (documents, affichage,

ORGANIGRAMME DU CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES



publicité), certaines pratiques administratives (engagement et formation du personnel), les connaissances linguistiques des employés selon les échelons hiérarchiques et l'usage de la terminologie spécialisée. Pour effectuer l'analyse linguistique, l'entreprise peut se subdiviser en groupes organisationnels et un formulaire doit être rempli pour chacun de ces groupes.

Dans les entreprises de 100 employés ou plus, c'est le comité de francisation qui doit procéder à l'analyse linguistique. Quant aux entreprises de 50 à 100 employés, cette tâche revient à la direction de l'entreprise.

Une fois l'analyse linguistique produite, l'Office en étudie les résultats et, si ceux-ci démontrent que la langue française possède déjà le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer (article 141), il délivre sans tarder un certificat de francisation. Dans le cas contraire, l'entreprise devra élaborer un programme de francisation.

2.1.3. L'élaboration d'un programme de francisation et son approbation par l'Office de la langue française

L'entreprise (le comité de francisation dans les entreprises de 100 employés ou plus) élabore un projet de programme de francisation visant à la généralisation de l'utilisation du français à tous les échelons. Elle tient compte de son analyse linguistique et de chacun des éléments de l'article 141 de la Charte de la langue française. L'O.L.F. fournit un programme type de francisation pour aider l'entreprise à établir le sien. En fonction de chacun des objectifs de francisation, l'entreprise doit indiquer les moyens qu'elle prendra pour les réaliser et les échéances qu'elle se fixe. Ce projet est ensuite soumis à l'Office qui l'examine en fonction de certaines normes établies. Si

le projet est conforme, il l'approuve et demande de l'appliquer immédiatement. Sinon, il négocie avec l'entreprise les termes d'un nouveau projet.

Quand le programme de francisation a été approuvé, l'Office émet un certificat de mise en oeuvre de la francisation, ce que l'on appelle parfois "sceau vert" (pour les firmes de 100 employés et plus) ou "sceau argent" (pour celles de 50 à 99 employés). Ce certificat atteste que l'entreprise est désormais prête à appliquer un programme de francisation. Initialement fixé à deux ans pour l'ensemble des firmes, le délai d'implantation du programme de francisation est désormais négocié, tout comme le contenu du programme, entre l'entreprise et l'Office, délai parfois prolongé à la demande de l'entreprise.

Dans le cas des sièges sociaux et des centres de recherche, toutefois, l'application des programmes de francisation peut faire l'objet d'une entente particulière avec l'Office afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement (article 144).

Les entreprises concernées doivent alors établir un programme de francisation pour réaliser les objectifs suivants : l'utilisation du français au Québec dans les communications avec la clientèle, les fournisseurs, et les actionnaires et les détenteurs d'autres titres; l'utilisation du français dans les communications avec les dirigeants et le personnel des établissements de l'entreprise au Québec; l'utilisation du français dans les communications reliées aux liens contractuels existant entre l'entreprise et les employés du siège social ou du groupe de recherche; l'utilisation du français pour l'affichage interne dans les lieux où travaillent les personnes faisant partie du siège social ou du groupe de recherche; l'augmentation, à tous les niveaux, du nombre de

personnes ayant une bonne connaissance de la langue française; l'utilisation progressive d'une terminologie française; l'adoption d'une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée à l'utilisation du français.

2.1.4. Rapports et certification

Au cours de la période d'implantation du programme de francisation, l'entreprise de 50 à 99 employés doit produire un rapport annuel sur l'avancement de son programme tandis que celle de 100 employés et plus doit faire deux rapports par année. De plus, cette dernière doit réunir son comité de francisation au moins trois fois par année et chaque membre du comité doit apposer sa signature sur les rapports destinés à l'Office.

Lorsque l'Office estime, après vérification, que l'entreprise a atteint les objectifs fixés initialement dans son programme de francisation (au moment de la négociation de celui-ci), il lui décerne le certificat de francisation comme tel. Il s'agit en fait d'un certificat décerné aux entreprises qui se conforment désormais aux prescriptions de la Charte de la langue française, qui possèdent "le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer" (article 138 de la loi 101). C'est ce que l'on désigne parfois par le "sceau bleu" (pour les firmes de 100 employés et plus) et par le "sceau doré" (pour les firmes de 50 à 99 employés). Toutefois, l'entreprise s'engage à atteindre un certain nombre d'objectifs supplémentaires fixés après négociation initiale du programme de francisation, objectifs rendus nécessaires par certains changements structurels et technologiques survenus après coup.

Ceci dit, sous réserve de l'actuelle refonte des règlements de l'O.L.F. sur la francisation des entreprises, l'Office peut demander un rapport annuel aux entreprises qui détiennent un certificat de

francisation. Il peut suspendre ou annuler le certificat d'une entreprise qui ne se conforme pas au programme de francisation qu'elle s'est engagée à réaliser.

Ce tour d'horizon du cadre réglementaire peut être complété par quelques statistiques relatives à l'application de ces procédures.

D'après l'Office[1], en date du 1er octobre 1986, il y avait 315 000 entreprises au Québec. Un nombre restreint de ces entreprises doivent s'inscrire à l'Office puisque la loi 101 n'en fait obligation qu'à celles comptant 50 employés ou plus. D'après les observateurs les plus avertis (des statistiques précises ne sont pas disponibles), cette catégorie d'entreprises emploieraient encore la moitié de la main-d'oeuvre québécoise. Ainsi, l'Office a décerné à ce jour :

- 2 106 attestations d'inscription aux P.M.E. de 50 à 99 employés;
- 1 554 attestations d'inscription aux grandes entreprises de 100 employés ou plus;
- 1 469 P.M.E., soit 70 % des inscrites (40 % au 31 mars 1984) ont obtenu un certificat final de francisation;
- 745 grandes entreprises, soit 46 % des inscrites (33 % au 31 mars 1984) ont obtenu un certificat final de francisation.

Au total, l'Office gérait, à cette même date, les dossiers de :

- 2 247 P.M.E. de 50 à 99 employés;
- 1 617 grandes entreprises de 100 employés ou plus.

---

1. Données de 1986 fournies par M. Luc Sénécal, directeur des Programmes de francisation, Office de la langue française. Les données de 1984 sont tirées du Rapport d'activités 1983-1984 de l'Office.

Quant aux ententes particulières, elles se répartissent comme suit :

	Grandes entreprises	Petites et moyennes entreprises
Sièges sociaux	224	0
Centres de recherche	54	0

Par ailleurs, chaque négociateur de l'Office affecté à la francisation des grandes entreprises s'occupe de 75 dossiers en moyenne, et chaque négociateur affecté à la P.M.E. est responsable de 125 dossiers en moyenne. De plus, il y aura dès maintenant (en 1986) un cadre à la Direction des programmes de francisation spécifiquement et uniquement responsable du dossier de l'informatique dans les entreprises.

2.2. Le fonctionnement du cadre réglementaire : témoignages reçus

Comment fonctionne le processus d'application du cadre réglementaire qui vient d'être décrit? Le comité a reçu de nombreux témoignages à cet égard, certains venant des cadres des entreprises, d'autres des cadres de l'Office, d'autres encore des représentants des travailleurs. On regroupera ici le compte rendu de ces témoignages selon les rubriques suivantes : l'analyse linguistique, le programme de francisation, les ententes particulières, la certification et les rapports d'étapes, le comité de francisation, les relations Office/entreprises, l'élaboration et la diffusion de la terminologie.

2.2.1. L'analyse linguistique

En général, les entreprises reconnaissent l'utilité de l'analyse linguistique puisqu'elle permet de vérifier la conformité des pratiques linguistiques par rapport aux objectifs de francisation inscrits dans la Charte de la langue française. Remplir le formulaire fourni par l'Office demande toutefois beaucoup de travail. Les grandes entreprises aux structures complexes doivent produire des analyses linguistiques pour chaque groupe organisationnel qu'elles comportent (établissement distinct, entité régionale, etc.) et faire des inventaires dans plusieurs services, tout en se conformant au canevas établi par l'Office.

En outre, certains intervenants reprochent parfois au formulaire d'analyse linguistique d'être un peu trop général et peu adapté aux caractéristiques de la firme. D'autres intervenants le considèrent au contraire trop spécifique et détaillé. Aussi ce formulaire ne conviendrait-il qu'imparfaitement à la description du profil de communication de la firme. Par conséquent, l'analyse linguistique ainsi standardisée ne constituerait pas toujours une base de données très utile pour établir le programme de francisation. De leur côté, certaines entreprises rempliraient la grille du formulaire d'analyse de façon approximative, sans nécessairement vérifier l'exactitude des informations et des données chiffrées qu'elles fournissent.

Par ailleurs, afin de faciliter la tâche des entreprises, l'Office a sensiblement réduit la taille de son formulaire depuis les débuts de l'application de la loi 101. Le formulaire doit tout de même rester relativement précis et détaillé afin d'obtenir suffisamment d'informations de la part des entreprises. Or, certaines firmes souhaiteraient que ce formulaire soit assoupli davantage et qu'il puisse s'adapter au cadre particulier de chaque entreprise, l'O.L.F. ne fournissant alors que les balises essentielles.

Dans l'état actuel des choses, l'analyse linguistique est maintenant une opération terminée pour un grand nombre d'entreprises. Les nouvelles entreprises ou celles qui franchissent le cap des 50 employés y sont cependant encore assujetties.

2.2.2. Le programme de francisation

En ce qui concerne l'élaboration et la négociation du programme de francisation, on distingue deux types de situation.

Tout d'abord, certaines entreprises (du moins celles de plus de 50 employés) acceptent l'implantation des programmes de francisation et appuient à la fois l'objectif et les moyens mis en oeuvre pour l'atteindre. En fait, le programme de francisation a permis à nombre de cadres francophones de s'affirmer au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, bon nombre de firmes reconnaissent également les objectifs de la francisation des entreprises tels qu'exposés à l'article 141 de la Charte mais contestent l'approche privilégiée par l'Office de la langue française pour la mise en oeuvre des programmes de francisation, ce qui engendre certaines situations conflictuelles entre l'Office et les entreprises.

Une première source de malaise réside dans le fait que certains dirigeants d'entreprises ont parfois du mal à faire reconnaître par l'Office le contexte particulier à chacune d'entre elles. Ils se demandent si les conseillers de l'O.L.F. ne cherchent pas davantage à utiliser leur programme type comme un instrument normatif à imposer uniformément à chaque firme, plutôt que comme un simple outil de référence, un ensemble de balises à respecter (comme le souhaiteraient ces représentants d'entreprises). De fait, l'Office ne propose ce programme type aux entreprises qu'à titre de suggestion.

En outre, plusieurs malentendus seraient attribuables à un certain manque de rigueur dans la façon dont certaines firmes procèdent à l'analyse linguistique puis à l'élaboration du programme de francisation. Il en résulterait un manque de données quantifiées, de même que certains désaccords entre ces entreprises et les conseillers de l'Office quant aux évaluations des coûts et à l'établissement des échéanciers du programme. Aussi arrive-t-il que certaines firmes acceptent de modifier leur projet de programme de francisation de façon à se conformer plus rigoureusement aux directives des conseillers mais se rendent compte plus tard de l'impossibilité de tenir leurs engagements.

De surcroît, la traduction des manuels techniques est une autre source d'appréhension. La technologie évolue rapidement et il est souvent difficile et coûteux de soutenir le rythme de traduction en français de toute cette documentation technique. Les exigences linguistiques rattachées aux divers postes de travail d'une entreprise constituent également une réalité assez instable qui dépend de plusieurs facteurs: l'appartenance linguistique des propriétaires de la firme, de la clientèle, des fournisseurs et l'évolution des technologies. Voici donc un autre élément du programme difficile à établir.

Notons enfin que ces étapes de l'élaboration et de la négociation des programmes de francisation sont déjà franchies pour la grande majorité des entreprises.

2.2.3. Les ententes particulières

Certains représentants des travailleurs s'interrogent sur l'interprétation que l'Office et les entreprises donnent aux ententes particulières. Ils n'obtiennent que très peu d'information à ce sujet au sein des comités de francisation et ce, bien que les contenus des ententes particulières soient officiellement accessibles à tous les membres de ces comités. Ils souhaiteraient pouvoir se prononcer sur la façon d'atteindre les objectifs inscrits dans l'entente particulière comme cela

est possible pour le programme de francisation. Les porte-parole des entreprises affirment que la gestion de ces ententes est conforme à la lettre et à l'esprit de la loi.

Par contre, sur la foi de certains témoignages qu'ils ont recueillis, les responsables des centrales syndicales C.S.N. et F.T.Q. se demandent parfois si ces ententes particulières ne servent pas de prétexte à un certain laxisme en matière de francisation. On craint en effet que ne se généralisent certains privilèges, accordés en droit aux sièges sociaux et aux centres de recherche, privilèges qui risquent de rendre normales et légitimes certaines pratiques linguistiques injustes à l'égard des travailleurs et travailleuses francophones[2].

2.2.4. La certification et les rapports d'étapes

L'obtention du certificat de francisation atteste de deux réalités, conformément à l'article 138 de la Charte.

Premièrement, certaines firmes déjà suffisamment francisées au départ obtiennent leur certificat de francisation aussitôt après la production de leur analyse linguistique et sans avoir à se soumettre à un programme de francisation.

Deuxièmement, les entreprises non francisées au départ doivent appliquer un programme de francisation approuvé par l'Office. Elles doivent donc obtenir d'abord un certificat de mise en oeuvre (le "sceau vert" ou le "sceau argent", selon le cas) puis, une fois atteints les objectifs initiaux du programme, le certificat de francisation comme tel (le "sceau bleu" ou le "sceau doré", selon le cas).

---

2. Mémoire sur la Charte de la langue française présenté par la Fédération des travailleurs du Québec à la Commission élue permanente des Communautés culturelles et de l'Immigration, Montréal, Fédération des travailleurs du Québec, 1983, 41 p., p. 15.

Ceci dit, une entreprise ayant suivi un tel cheminement et détentrice d'un sceau bleu ou doré est-elle pour autant complètement francisée? Une étude menée conjointement par la C.S.N. et la F.T.Q. sur 35 entreprises estime qu'il n'y a pas de "rapport entre l'obtention du certificat de francisation par une entreprise donnée et son état de francisation effectif"[3].

Selon cette étude, cette absence de relation entre francisation réelle d'une firme et possession d'un certificat (sceau bleu ou doré) serait principalement imputable à deux raisons.

En premier lieu, "un programme de francisation peut n'avoir que des objectifs très limités". En effet, "pour se conformer à la loi, il n'était pas nécessaire qu'une entreprise fonctionne entièrement en français"[4]. Ces exigences de francisation peuvent varier selon la taille de l'entreprise, le secteur d'activité économique, la localisation géographique dans la province ou d'autres critères.

En deuxième lieu, toujours selon cette étude, le fait qu'une entreprise se voie accorder un certificat de francisation ne démontrerait pas qu'elle ait achevé l'application de son programme de francisation et que, par conséquent, le français y a atteint le statut que les programmes ont pour objet d'assurer.

---

3. M. PRAIRIE et al., La francisation des entreprises : l'expérience vécue par des travailleurs et des travailleuses de la C.S.N. et de la F.T.Q., Protocole C.S.N. - F.T.Q. - U.Q.A.M., Montréal, juin 1986.

4. Ibid.

Aussi arriverait-il que certaines firmes aient pu obtenir leur certificat de francisation avec un objectif assez faible d'utilisation du français, pouvant aller, selon l'étude C.S.N. - F.T.Q., jusqu'à des taux de 40 % (dans des cas extrêmes, selon nous).

Certains travailleurs estiment donc que les programmes de francisation devraient inclure des mesures additionnelles pour accroître l'usage du français dans leurs milieux de travail.

Par ailleurs, les entreprises qui doivent appliquer un programme de francisation auraient souvent beaucoup de difficulté à respecter à la lettre les échéances prévues. Rappelons à cet égard que les firmes de plus de 50 employés (soit les moyennes et les grandes entreprises) devaient initialement, selon les règlements de l'Office, avoir obtenu leur certificat de francisation au plus tard le 31 décembre 1983.

Or, par la suite, cette échéance commune à ces entreprises a été supprimée. Finalement, en novembre 1985, seulement 45 % des grandes entreprises (plus de 100 employés) et 62 % des moyennes entreprises (de 50 à 99 employés) détenaient un certificat de francisation[5]. On constate donc de nombreux retards par rapport aux attentes initiales.

Divers facteurs ont ainsi amené un report des échéances des programmes de francisation. Tout d'abord, la négociation du programme a parfois abouti à des échéances irréalistes. Ensuite, il faut considérer que l'entreprise est un organisme "vivant" dont la structure et le type d'activité se modifient au gré du temps (fusion de firmes, par exemple). De plus, l'implantation de nouvelles technologies, après négociation initiale du programme de francisation, engendre également une

---

5. Office de la langue française, novembre 1985.

prolongation des délais, de même que l'ouverture des firmes québécoises sur les marchés extérieurs. Par ailleurs, certaines entreprises ont décidé volontairement, en cours d'exercice, de perfectionner leur processus de francisation, reportant ainsi leurs échéances.

Enfin, un autre facteur expliquant le retard dans les échéances serait la crise économique du début des années 80. Les difficultés rencontrées par les entreprises se sont répercutées négativement dans plusieurs cas sur les ressources consacrées à la francisation; on a aussi assisté à des mises à pied de personnel affecté à ce dossier. Légitimation a posteriori ou nécessité pure, un fait demeure : de nombreux ralentissements dans les échéanciers, voire des reports en ont résulté.

Quant aux rapports d'étapes, plusieurs représentants d'entreprises considèrent qu'ils nécessitent beaucoup de travail, les éléments du programme dont il faut contrôler le cheminement étant nombreux. À la longue, on se demande s'il est vraiment essentiel de remplir tous ces formulaires et si une démarche plus souple et plus dynamique ne serait pas possible. De plus, l'Office demande parfois aux firmes de lui révéler de nouveaux éléments non prévus lors de la négociation du programme (notamment en ce qui concerne l'informatique).

Enfin, la participation des représentants des travailleurs à l'élaboration des rapports d'étapes serait faible la plupart du temps, étant donné qu'ils n'ont pas toujours les moyens et le temps de procéder à leurs propres évaluations. Dans les P.M.E., en l'absence de comités de francisation, leur participation à l'évaluation du programme en application est encore plus difficile.

2.2.5. Le comité de francisation

Contrairement à la loi 22 qui ne prévoyait pas la participation des travailleurs à la négociation des ententes entre la Régie de la langue française et la direction de l'entreprise, la loi 101 associe les

travailleurs au processus de francisation et leur offre la possibilité d'exercer leur influence sur l'élaboration du contenu du programme et sur son rythme d'application.

Selon l'esprit de la Charte de la langue française, les comités de francisation étaient appelés à jouer un rôle très important dans le processus, et devaient être ni plus ni moins le pivot de la francisation au sein des entreprises. Ainsi, dans un dépliant de l'O.L.F., on pouvait lire que "le comité de francisation est le maître d'oeuvre et le grand responsable de la francisation des entreprises employant 100 personnes ou plus"[6].

Rappelons que le comité de francisation, (dans les entreprises de 100 employés ou plus), a le mandat de procéder à l'analyse linguistique, d'élaborer le programme de francisation, d'en surveiller l'application, de veiller à ce que le français conserve dans l'entreprise le statut que le programme de francisation a pour but d'assurer, et de diffuser l'information sur les objectifs de la Charte.

Or, huit ans après la mise en place des premiers comités de francisation, on a pu constater que l'espace occupé par ces comités est bien loin de celui que le législateur leur avait assigné.

Tout d'abord, selon les témoignages que nous avons recueillis, il existe un écueil structurel qui nuit au fonctionnement du comité de francisation : il n'y a pas toujours convergence entre la structure de représentation du comité et celle de l'entreprise. L'entreprise n'a l'obligation de constituer qu'un seul comité alors qu'elle peut avoir de nombreux établissements disséminés au Québec et au sein desquels les enjeux peuvent être assez différents. Comment cette réalité complexe

---

6. M. PRAIRIE et al., op. cit.

peut-elle se répercuter au sein d'un comité de francisation? Quelques entreprises ont eu recours à des mécanismes additionnels dans le but de mieux couvrir les divers aspects du dossier de la francisation : augmentation du nombre des membres du comité de francisation, mise sur pied de sous-comités (conformément à l'article 148 de la Charte), tournées du comité de francisation.

En outre, les cadres et les représentants des travailleurs ne semblent pas percevoir de la même manière leur rôle respectif au sein des comités de francisation. Ainsi, les cadres de l'entreprise conçoivent la francisation comme une opération administrative constituée d'objectifs et d'allocations de ressources et soumise à un échéancier. Pour eux, il s'agit là de décisions qui appartiennent à la direction et ce, d'autant plus que c'est l'entreprise en tant qu'entité juridique qui est responsable devant la loi et non pas le comité de francisation. Or, dans un tel contexte, les travailleurs se sentent mis à l'écart, marginalisés.

En effet, selon les témoignages recueillis par la C.S.N. et la F.T.Q., "les organismes chargés d'appliquer la loi 101, principalement l'O.L.F., n'auraient pas suffisamment pris en compte et valorisé le rôle des représentants syndicaux"[7]. On constate plutôt que l'Office privilégie en général les relations avec les dirigeants d'entreprises. Il veut ainsi rendre le climat des discussions avec ceux-ci aussi cordial que possible, compte tenu des réticences de nombreuses entreprises à l'égard de la loi (du moins quant à plusieurs modalités d'application). Ainsi, les représentants des travailleurs au sein des comités de francisation seraient la plupart du temps exclus du mécanisme de décision, ce qu'admet l'O.L.F.

De plus, semble-t-il, ceux-ci ne bénéficieraient dans la plupart des cas ni de l'encadrement ni de la formation nécessaires pour leur

7. M. PRAIRIE et al., op. cit.

permettre de participer à part entière aux travaux des comités de francisation. Par conséquent, les travailleurs ne seraient pas suffisamment informés et préparés en ce qui concerne le contenu et les objectifs de la loi 101, le mandat précis des comités, la nature des tâches à accomplir, les ressources disponibles et ainsi de suite.

Par contre, dans les entreprises, plutôt rares, où leur rôle au sein du comité de francisation est reconnu, les représentants des travailleurs seraient très dynamiques, très déterminés et constitueraient même les chevilles ouvrières de la francisation[8].

Enfin, dans la plupart des entreprises, les comités de francisation comme tels ne semblent guère avoir joué un rôle actif dans la francisation, contrairement aux attentes initiales lors de l'adoption de la Charte. Au contraire, ils auraient été le plus souvent peu dynamiques. Toujours selon l'étude conjointe C.S.N. - F.T.Q., l'existence de comités peu actifs se caractériserait en général par les situations suivantes[9] :

- peu ou pas de réunions du comité;
- conflit entre la direction de l'entreprise et les représentants des travailleurs;
- présence "nominale" mais inactive des travailleurs au sein du comité.

Dans de tels cas, les activités du comité de francisation se limiteraient souvent aux formalités minimales relatives aux comptes à rendre à l'Office. En fait, les auteurs de cette étude en arrivent à la conclusion que, de 1977 à 1982, l'usage du français a progressé, bien qu'à des rythmes différents, dans toutes les entreprises considérées, "c'est-à-dire même là où les comités de francisation ont été particulièrement

---

8. Mémoire sur la Charte de la langue française..., cité à la note 2 de ce chapitre.

9. M. PRAIRIE et al., op. cit.

peu dynamiques". Par conséquent, on peut difficilement attribuer les progrès du français dans les entreprises de plus de 100 employés à la responsabilité des comités de francisation.

2.2.6. Les relations entre l'Office de la langue française et les entreprises

Les fonctions qui sont dévolues à l'Office de la langue française sont de toute première importance. La francisation des entreprises ne va pas de soi aux yeux de tous et elle présente parfois de sérieuses difficultés même pour ceux qui sont convaincus de sa nécessité. On peut ne pas la désirer, ne la vouloir que mollement ou ne pas savoir exactement comment y procéder. L'Office de la langue française a su éveiller plusieurs milieux peu conscients du problème, stimuler les uns et conseiller les autres. Son action a été indispensable et le restera encore longtemps. Sa façon de la mener cependant, ne prétend ni à la perfection ni à l'infaillibilité.

Il est difficile de se faire une idée juste et précise quant au climat général qui règne dans les rapports entre l'Office et les entreprises. En fait, le contexte de ces relations varie passablement d'une entreprise à l'autre selon divers facteurs : taille de la firme, appartenance linguistique des propriétaires, secteur d'activité économique considéré, importance relative des communications externes, ...

De façon générale, l'O.L.F. cherche à maintenir autant que possible des relations harmonieuses avec les entreprises (où, à défaut, à les améliorer). Il tient à préserver une image de bonne entente avec celles-ci.

Il existe un noyau d'entreprises qui maintiennent de bonnes relations avec l'Office. Il s'agit en général de grandes firmes qui appuient l'objectif de la francisation. Soumises à l'obligation de former un comité et d'élaborer et respecter un programme de francisation, elles

ont des relations très fréquentes avec les responsables de l'O.L.F. (du moins tant qu'elles n'ont pas obtenu leur certificat de francisation). Habituées à être sollicitées de toutes parts pour la poursuite d'objectifs sociaux, elles tiennent à soigner leur image et ce, notamment auprès de leur clientèle francophone. Elle coopèrent donc généralement sans problèmes majeurs avec l'Office.

Par contre, il existe bon nombre d'entreprises dont les rapports avec l'Office sont plus difficiles, du moins selon les témoignages recueillis. Il s'agit d'une part de certaines grandes firmes qui sont réticentes face à l'objectif de francisation, voire qui rejettent carrément celui-ci et, d'autre part, d'un bon nombre de P.M.E. Ces entreprises se retrouvent notamment dans les secteurs de l'aéronautique, du textile, du vêtement ou encore appartiennent à des membres des communautés culturelles.

Légalement, les P.M.E. ne sont pas tenues d'engager un effort de francisation comparable à celui demandé aux grandes entreprises (pas de comités de francisation, programmes de francisation facultatifs dans la plupart des entreprises de moins de 50 employés). Selon l'O.L.F., l'objectif de la francisation serait plus ou moins accepté par la P.M.E. selon la volonté du propriétaire de l'entreprise. Ceci dit, les P.M.E. n'auraient guère l'habitude de jouer un rôle social, comme c'est le cas pour les grandes entreprises, faute de ressources disponibles.

Par ailleurs, les représentants des entreprises identifient notamment trois sources majeures de désaccords entre les entreprises et l'Office.

Tout d'abord, l'O.L.F. tendrait parfois à imposer son programme type comme un outil de travail normatif aux entreprises en phase d'élaboration et de négociation du programme de francisation, procédé déjà évoqué.

Ensuite, à un stade ultérieur du processus de francisation, l'Office est appelé à jouer un double rôle auprès des firmes. D'une part, il exerce une fonction d'aide ou de "conseiller en francisation" auprès de l'entreprise dans la mesure où il offre ses services (conseillers en francisation, linguistes-conseils, banque de terminologie) pour faciliter la tâche de la firme. Mais d'autre part, il joue une fonction de contrôle, de "négociateur" auprès de celle-ci. En effet, il reçoit les rapports d'étapes de l'entreprise et porte un jugement sur le respect du programme par celle-ci. C'est surtout cette relation de contrôle qui semblerait être une source d'irritation pour certaines entreprises.

Enfin, on relève parfois une certaine attitude trop bureaucratique, tatillonne chez certains fonctionnaires de l'O.L.F. (entre autres, lors de la visite des lieux de travail). La fonction de contrôle évoquée ci-haut devient alors trop présente.

2.2.7. Élaboration et diffusion de la terminologie

En conformité avec l'article 141f de la Charte de la langue française (l'utilisation d'une terminologie française), l'Office propose d'insérer l'engagement suivant dans le programme type qui sert de référence aux entreprises lors de l'élaboration de leur programme de francisation:

> Notre entreprise s'engage à établir la terminologie nécessaire pour travailler en français, à diffuser de façon efficace cette terminologie auprès de ses employés et à les inciter à l'utiliser.
>
> Notre entreprise accepte à cette fin, de consulter le linguiste-conseil de l'Office de la langue française [...].[10]

---

10. Programme type de francisation des entreprises comptant plus de 100 employés, Montréal, gouvernement du Québec, Office de la langue française, Direction des programmes de francisation (s.d.), 20 p.

Examinons, à partir des témoignages reçus, quatre volets essentiels du processus d'élaboration et de diffusion de la terminologie : les besoins, les services disponibles, la satisfaction à l'égard des services gouvernementaux et la possibilité de mettre en commun les ressources des entreprises.

Les besoins des entreprises en ce qui concerne la terminologie sont considérables puisqu'il faut tout à la fois traduire la terminologie anglaise qui s'est accumulée au cours des années dans de multiples secteurs d'activité et celle, tout actuelle, issue du virage technologique et de l'internationalisation de l'économie. Les spécialistes du commerce, des finances, de l'administration, de l'industrie manufacturière ou des communications doivent constamment trouver des termes pour désigner des éléments nouveaux de leur travail, une terminologie susceptible de passer ensuite dans le réseau complexe des communications des entreprises.

Les ressources disponibles pour élaborer et diffuser la terminologie sont limitées. Le Centre de linguistique de l'entreprise estime qu'il n'y a pas plus de 5 % à 10 % des entreprises de 100 employés ou plus qui se sont dotées d'un service linguistique[11]. En ce qui concerne les services gouvernementaux[12], on compte environ 70 professionnels de l'Office qui oeuvrent dans le domaine de la terminologie. La production terminologique de l'Office dans les secteurs de l'alimentation, de l'automobile, des assurances, de la gestion et des techniques industrielles est volumineuse. Par ailleurs, la Banque de terminologie contient près

---

11. Centre de linguistique de l'entreprise, La francisation des entreprises et l'implantation réelle des terminologies françaises, 1984, 68 p.

12. Gouvernement du Québec, Office de la langue française, Rapport annuel 1984-1985, 1985, 40 p.

de 3,5 millions de termes (soit 905 197 fiches)[13]. Pour la seule année 1985, l'O.L.F. évalue à plus de 82 000 le nombre de consultations terminologiques[14].

Malgré tout, cette production ne suffit pas à satisfaire aux besoins. Seuls les besoins prioritaires rejoignant un grand nombre de travailleurs sont considérés tandis que les entreprises très spécialisées sont plus ou moins laissées à elles-mêmes. Quant au Service des linguistes-conseils, il s'agit d'une toute petite équipe qui ne peut soutenir un contact assidu et efficace avec les 1 600 grandes entreprises de 100 employés ou plus.

La satisfaction des entreprises à l'égard des services gouvernementaux est mitigée. On reproche à la terminologie élaborée par les spécialistes de l'Office d'être souvent trop théorique et de ne pas coller aux besoins réels des entreprises. Ces dernières doivent adapter les lexiques de l'Office à leur propre réalité et les entreprises qui n'ont pas leur propre service linguistique peuvent difficilement y parvenir. Par contre, les représentants syndicaux de la C.S.N. et de la F.T.Q. remarquent une certaine amélioration dans la diffusion de la terminologie française[15].

---

13. Office de la langue française, Banque de terminologie du Québec, données mises à jour le 19/04/1986 par M. Michel Gagné.

14. Donnée fournie par MM. Houle et Aubin le 9/05/1986, Office de la langue française.

15. Mémoire sur la Charte de la langue française..., cité à la note 2 de ce chapitre.

Les responsables de l'Office estiment toutefois qu'il y a une intéressante collaboration entre l'O.L.F. et les entreprises en matière de création terminologique. Souvent, ce sont les employés d'entreprises qui créent des lexiques de terminologie et les proposent à l'Office.

Quant à la Banque de terminologie, le milieu de l'entreprise considère qu'elle s'adresse trop à des spécialistes en terminologie alors que, encore une fois, ces derniers sont peu nombreux au sein des entreprises. On préférerait que la procédure de consultation soit plus simple et permette à l'utilisateur d'identifier aisément et rapidement l'équivalent français des termes anglais ou vice versa.

La mise en commun des ressources terminologiques des entreprises (comités interentreprises) produit de bons résultats lorsque les entreprises partagent vraiment une terminologie commune, par exemple les secteurs des assurances, des pâtes et papier ou de l'alimentation. Par contre, dans les secteurs de haute technologie comme les communications et l'aéronautique, il est plus difficile de parvenir à une terminologie commune puisque les entreprises en sont à des stades de développement différents sans compter la relation qui existe souvent entre le secret commercial et la terminologie utilisée.

Par ailleurs, les grandes firmes n'ont souvent pas beaucoup d'intérêt à s'associer avec des plus petites en ce qui concerne le développement terminologique puisque ces dernières ont peu à offrir en échange de ce que leur apportent les premières. De plus, il est onéreux pour l'entreprise de libérer ses spécialistes de leur travail opérationnel afin de leur permettre de participer à des comités de terminologie.

Enfin, certaines firmes ont songé à mettre sur pied un réseau informatisé d'échange de services terminologiques mais cela soulève bien des difficultés de standardisation tant du point de vue du traitement de la terminologie que de la quincaillerie informatique comme telle.

L'élaboration et la diffusion de la terminologie représentent donc un travail considérable et les besoins actuels ne sont que partiellement comblés.

CHAPITRE III : LE CONTEXTE DE LA FRANCISATION

Le comité a recueilli de nombreux témoignages sur des aspects de la vie des entreprises qui influencent la mise en oeuvre de la francisation tout en se situant en dehors du fonctionnement du cadre réglementaire. Il s'agit de facteurs qui qualifient le contexte de l'entreprise et qui déterminent les conditions de réalisation de la francisation. Dans la plupart des cas, ces facteurs ont pour effet de rendre plus difficile l'implantation du français mais quelques facteurs jouent aussi en sa faveur.

3.1. La composition ethnolinguistique de l'entreprise

La recommandation nº 15 du Livre I du rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec (Commission Gendron) demandait "aux entreprises dont la grande majorité des cadres sont anglophones de créer un climat linguistique favorable à la francophonisation, soit en bilinguisant un certain nombre de ces cadres, soit en engageant des cadres francophones bilingues compétents"[1].

Cette recommandation a inspiré le contenu des alinéas a et b de l'article 141 de la Charte de la langue française portant sur les buts des programmes de francisation.

> 141a) La connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel.

---

1. La situation de la langue française au Québec. Rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec, Livre I : La langue de travail, "La situation du français dans les activités de travail et de consommation des Québécois", Québec, gouvernement du Québec, décembre 1972, 379 p., p. 307.

141b) L'augmentation à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée.

Au sens de la loi, la francophonisation désigne à la fois l'augmentation de la connaissance du français chez les non-francophones et la croissance du nombre d'employés dont le français est la langue maternelle ou d'usage. Les études, déjà citées[2], ont montré qu'un tel processus était en cours au sein des entreprises. Les témoignages des personnes rencontrées par le comité confirment ce phénomène.

Lorsqu'une entreprise se francophonise, que ce soit par la croissance du nombre des francophones d'origine ou par l'acquisition de la maîtrise du français chez les non-francophones, une dynamique favorable à l'usage accru du français s'amorce. Chez les cadres, notamment, on observe une évolution en ce qui concerne la langue de l'administration. Au cours des rencontres effectuées par le comité, plusieurs personnes ont cité comme exemple les réunions de direction qui se tiennent maintenant en français alors qu'auparavant elles avaient lieu en anglais.

Par ailleurs, la francophonisation s'est établie aussi à la base, soit chez les employés. Dans ce cas, le français est devenu progressivement la langue exclusive des communications internes. Quant aux communications externes de l'entreprise, elles sont également touchées puisque les besoins en français à l'interne se répercutent normalement sur les fournisseurs et sur les clients. La grande entreprise a donc un certain pouvoir d'entraînement sur la langue des transactions avec ses interlocuteurs externes. Se pose alors un problème d'utilisation d'une terminologie commune au sein d'un réseau d'entreprises oeuvrant dans un même secteur. On voit par là l'utilité des comités de terminologie interentreprises et le pouvoir d'influence de la langue des grandes entreprises sur celle des plus petites.

---

2. Voir les études citées aux notes 34 et 36 du chapitre premier.

De plus, la composition linguistique du personnel des entreprises varie selon les secteurs industriels. Certains ont cité le cas de l'industrie du vêtement où, très souvent, la direction et les employés appartiennent à des communautés diverses. Les francophones doivent donc composer avec le fait que la principale préoccupation linguistique se résume à la nécessité de se comprendre entre employés. Dans ce contexte, la francisation des communications de travail est plus difficile à établir.

3.2. Le réseau de communication de l'entreprise

Si, comme nous venons de l'évoquer, l'entreprise peut induire un certain usage du français chez ses clients et chez ses fournisseurs, à l'inverse, ses interlocuteurs peuvent aussi influer sur sa langue de fonctionnement. Le réseau de communication d'une entreprise constitue une réalité assez complexe. On doit considérer les communications internes de l'entreprise, les communications entre le siège social et les établissements et encore, celles existant entre les établissements eux-mêmes. De plus, ces diverses composantes d'une entreprise peuvent être sises ou non au Québec.

Par exemple, des personnes ont cité le cas du siège social situé hors Québec qui exige de recevoir des rapports d'opération en anglais alors que, selon l'esprit de la loi, les communications entre les sièges sociaux et les établissements situés au Québec devraient normalement se faire en français et ce, même avec une entente particulière.

De plus, les communications externes donnent lieu à des situations où le choix de la langue des échanges échappe en grande partie à la volonté de l'entreprise. La francisation de la correspondance, de la documentation et de la terminologie des entreprises importatrices ou exportatrices dépend beaucoup de la bonne volonté des interlocuteurs

externes. Très souvent, tout le poids de la traduction retombe sur l'entreprise située au Québec. Pourtant, les ressources humaines, le budget et le temps requis pour procéder à la traduction sont limités. La plupart du temps, l'Office doit donc se résoudre à prolonger l'échéancier du programme de francisation.

Enfin, le réseau de communication de l'entreprise est aussi très marqué par le type de clientèle qu'elle dessert. L'entreprise qui offre ses produits ou ses services sur le marché de détail au Québec aura un fort intérêt à se franciser, même au delà du service à la clientèle, puisqu'il existe une certaine résonance entre la langue de fonctionnement interne et celle de la clientèle. Bien des entreprises avaient d'ailleurs commencé à se franciser avant les lois 22 et 101 pour des raisons de mise en marché dans un Québec qui connaissait une effervescence politicolinguistique. Par contre, l'entreprise dont la clientèle est formée d'autres entreprises subit beaucoup moins ce type de pression populaire. Le marché de l'entreprise détermine donc son réseau de communication qui, à son tour, influe sur le rythme d'implantation de la francisation.

3.3. Haute technologie et informatique

C'est consciemment que nous parlons ici de haute technologie et d'informatique même si l'informatique ne constitue qu'une manifestation plus récente de la haute technologie. Concrètement, la haute technologie se manifeste par des tâches de conception et d'analyse très spécialisées ou encore, par l'usage d'appareils complexes : robots, ordinateurs, machines-outils à contrôle numérique. De plus en plus, presque tous les employés sont touchés par la haute technologie : les administrateurs, les professionnels, les techniciens, les employés de bureau, les employés des transports et des communications de même que de nombreux travailleurs spécialisés des industries manufacturières et des services.

Examinons la dimension linguistique de ce phénomène :

- Les manifestations linguistiques des nouvelles technologies prennent plusieurs formes. Les logiciels, les manuels de références, les devis, les normes techniques, les listes de pièces, les codes de commande des appareils sont autant de substrats de la langue des nouvelles technologies.

- Ces dernières sont plus souvent qu'autrement importées de pays anglophones ou de pays qui ont adopté l'anglais comme langue technique (par exemple, le Japon). Le virage technologique apporte donc avec lui un volume important de documentation unilingue anglaise.

- Les nouvelles technologies ont pour caractéristique d'évoluer rapidement, à tel point qu'un document technique est parfois périmé avant qu'on ait eu le temps de le traduire.

- La traduction de la documentation technique est difficile à réaliser puisqu'il s'agit de la langue de spécialistes qui "inventent leur vocabulaire" au gré des découvertes et des applications nouvelles de la recherche et du développement.

- Les programmes de francisation sont muets la plupart du temps en ce qui concerne l'implantation des nouvelles technologies puisqu'ils ont été établis avant que le virage technologique ne soit amorcé.

Mais le domaine le plus important de l'implantation des nouvelles technologies est sûrement la micro-informatique. L'entrée massive des micro-ordinateurs dans les bureaux et les commerces crée une situation d'urgence. Plusieurs des personnes rencontrées par le comité étaient d'avis que la micro-informatique réanglicise les milieux de travail, créant une inquiétude d'autant plus fondée que la traduction et

l'adaptation d'éléments techniques aussi complexes que les logiciels d'ordinateurs peuvent être très difficiles à réaliser. Selon une firme d'informatique avec laquelle nous sommes entrés en contact, la traduction et l'adaptation en français des logiciels américains représentent de grandes difficultés pour peu que l'on veuille dépasser la simple traduction des menus apparaissant à l'écran. La structure même des expressions utilisées lors de la conception du logiciel, expressions qui sont autant de messages possibles à l'utilisateur, est établie en fonction de la langue anglaise. Traduire ces expressions en français dans l'espace prévu représente tout un défi. Par ailleurs, même les logiciels conçus ou traduits en France ne peuvent être utilisés au Québec sans être adaptés à notre contexte (ordre alphabétique des claviers et vocabulaire administratif et technique).

Dans un mémoire récent[3], le Centre de linguistique de l'entreprise classifie les logiciels d'ordinateurs en quatre catégories : les logiciels techniques, les logiciels non techniques, les progiciels techniques et les progiciels non techniques.

> Le logiciel technique est un type de logiciel qui se caractérise par sa fonction de soutien à l'exploitation d'un ordinateur [...]. Il regroupe les systèmes d'exploitation (ex. : DOS), les logiciels de réseaux (UTAM, DECNET), les bases de données (ex. : IDMS) et les langages de programmation (ex. : COBOL, FORTRAN, ASSEMBLER).

---

3. Centre de linguistique de l'entreprise, Considérations pour une politique de francisation des logiciels au Québec, Montréal, Centre de linguistique de l'entreprise, 1985, 34 p.

Le logiciel non technique est un outil qui permet à l'utilisateur de développer un produit fini. Cette catégorie regroupe les chiffriers, traitements de textes, langages de quatrième génération (ex. : VISICALC, LOTUS 1-2-3-, GOLDEN GATE, IBA II).

Les progiciels se distinguent des logiciels en ce qu'ils visent essentiellement une application c'est-à-dire un type de problème précis qui se règle par tous les utilisateurs de la même façon.

Les progiciels techniques s'adressent particulièrement à des professionnels ou à des utilisateurs spécialisés tels les ingénieurs pour les progiciels CAO/FAO. Nous les retrouvons également dans des applications très spécialisées notamment dans le domaine de la recherche et du développement de produits. Leur utilisation n'exige pas de connaissances en informatique poussées mais requiert une excellente connaissance du domaine de spécialité visé (ex. : EUCLYD, CATIA, MEDUSA).

Enfin, les progiciels non techniques sont, comme les logiciels non techniques, des produits qui s'adressent à la masse des "nouveaux utilisateurs" de l'informatique (ex. : MAGICIEL, MACPERT, HMS, CEO). Ils offrent des solutions préprogrammées aux utilisateurs qui se servent de l'informatique pour effectuer des tâches de bureautique, par exemple.

Nos rencontres permettent de dégager deux grands principes en ce qui concerne la francisation des logiciels d'ordinateurs. D'abord, les logiciels qui font l'objet d'un usage généralisé, c'est-à-dire ceux qui touchent un nombre important d'employés, devraient être disponibles en français. Ensuite, il faut éviter de marginaliser les entreprises et les utilisateurs québécois par des mesures restrictives qui les priveraient d'un accès constant à la fine pointe de la technologie. Le respect de ces principes nécessite qu'une classification opérationnelle des

divers types de logiciels soit établie avant de réglementer leur francisation. Par ailleurs, on devra songer à des mesures incitatives susceptibles de favoriser la traduction et le développement de logiciels en français.

Les nouvelles technologies et surtout l'informatique posent donc un grand défi à la francisation des communications dans l'entreprise. La Conférence sur l'électronique et l'informatique[4], mise sur pied par le gouvernement du Québec dans le cadre des conférences socio-économiques, a déjà recommandé d'entreprendre une enquête à propos des effets de l'informatisation sur l'usage du français dans les entreprises. Le Conseil se préoccupe beaucoup de cette question et il a créé récemment "un comité d'étude des répercussions des nouvelles technologies informationnelles sur l'usage du français au travail". Ce comité sur la francisation des entreprises ne compte donc pas approfondir davantage sa réflexion sur les nouvelles technologies.

3.4. La maîtrise des langues et le marché du travail

Plusieurs intervenants ont observé que les employés anglophones ont fait des efforts pour améliorer leur maîtrise du français au cours des dernières années. En ce qui concerne les cadres, il est devenu rare que des anglophones imposent leur langue à leurs collègues ou à leurs employés francophones. On remarque toutefois que ces derniers ne font pas toujours l'effort de s'en tenir au français. Certaines communications qui devraient normalement se dérouler en français ont donc lieu en anglais. Cette attitude, même si elle peut découler du souci de faciliter les relations interpersonnelles, peut avoir de graves conséquences sur le plan de la francisation des entreprises.

---

4. Gouvernement du Québec, Commission sur l'intégration de l'informatique à la culture, Rapport final de la Commission [4] sur l'intégration de l'informatique à la culture, Québec, gouvernement du Québec, Secrétariat permanent des conférences socio-économiques du Québec, "Les conférences socio-économiques du Québec", 1985, 2 vol.

Paradoxalement, certains francophones redoutent un peu la concurrence des anglophones qui ont amélioré leur connaissance de la langue seconde. On craint que trop de francophones s'en tiennent à leur unilinguisme français et qu'ils perdent en ce faisant des occasions de promotion. Certains cadres francophones commencent d'ailleurs à réclamer que l'entreprise leur facilite l'accès à des cours d'anglais. L'arrivée des nouvelles technologies et l'extension de l'import-export ont le même impact. Pour éviter d'être dépassés par ces nouvelles exigences de leur métier, des employés francophones souhaitent également suivre des cours d'anglais. Devant ce phénomène, quelques intervenants se sont interrogés sur les conséquences que peut avoir la bilinguisation d'une proportion de plus en plus importante des travailleurs sur la langue des communications d'une entreprise dont le processus de francisation n'est qu'amorcé.

Certains y voient les germes d'une politique linguistique de bilinguisation qu'on réintroduirait "en douce" et qui serait susceptible de freiner le mouvement de francisation. D'autres ne voient pas d'antinomie entre la prescription du français sur le plan institutionnel et la pratique du bilinguisme sur le plan individuel en autant que la politique linguistique de l'entreprise soit clairement exprimée et que le programme de francisation soit respecté, notamment l'obligation pour l'entreprise de justifier ses exigences linguistiques en fonction des postes de travail. Mais ces deux souhaits ne se réalisent pas toujours. Le but général des programmes de francisation, tel qu'il est exprimé dans la Charte de la langue française, est la "généralisation de l'utilisation du français". Cette expression se prête à diverses interprétations quant à la progression de la francisation au sein d'une entreprise. Le rapport de force entre les groupes en présence a donc un impact important sur la teneur réelle qu'aura la francisation : perspective de bilinguisme ou perspective d'exclusivité du français.

Les attitudes linguistiques ont donc une grande importance. Des études du Conseil indiquent qu'en général les bilingues revendiquent moins l'usage de leur langue dans les situations de contacts interlinguistiques[5]. La maîtrise des langues au sein de la main-d'oeuvre constitue donc un facteur non négligeable de l'évolution de la francisation des entreprises.

3.5. Attitudes et comportements à l'égard de la francisation

Le thème des attitudes linguistiques que nous venons d'évoquer mérite qu'on s'y attarde plus longuement.

Comme tout mouvement de changement social, la francisation de l'entreprise comporte des aspects psychosociologiques. Elle recouvre des aspirations et des motivations qui varient selon les individus. Concrètement, on peut distinguer trois niveaux types de la progression du français dans l'entreprise.

Au niveau 1, le français est submergé par l'anglais à la fois comme langue de communication courante et comme langue de la terminologie technique. Au niveau 2, le français domine l'anglais comme langue de communication courante mais est dominé par l'anglais comme langue de la terminologie. Au niveau 3, qui correspond à l'objectif général de la Charte de la langue française, le français prévaut sur l'anglais à la fois comme langue de communication et comme langue de la terminologie technique.

---

5. Entre autres, Daniel MONNIER, La perception de la situation linguistique par les Québécois. Analyse des résultats d'un sondage effectué en octobre 1985, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, "Documentation du Conseil de la langue française", n° 23, 1986, 78 p.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
L'anglais à la fois comme langue courante et comme langue de la terminologie	Le français comme langue courante et l'anglais pour la terminologie	Le français comme langue courante et comme langue de la terminologie

Les niveaux 1 et 3 sont libellés ici en termes de pôles extrêmes, situations théoriques qui n'existeront que rarement dans la réalité. L'enjeu réel est de faire passer le français d'un état qui se situe entre les niveaux 1 et 2 à un état qui se situera le plus près possible du niveau 3. Il est important de reconnaître toutefois que, plus on se rapproche du niveau 2, moins le bilinguisme fonctionnel sera nécessaire. Bien sûr, à l'intérieur d'une même entreprise, l'usage du français variera en intensité selon la hiérarchie professionnelle et le type de tâches. Le directeur du Service des exportations ne vivra pas la même situation linguistique que le travailleur en usine. Cependant, pour les communications de travail à l'intérieur des frontières du Québec, les possibilités d'expansion de la francisation seront très larges pour la majorité des employés, quel que soit leur poste.

Examinons maintenant les attitudes et les comportements des intervenants à l'égard de la francisation en général et de la terminologie française en particulier.

3.5.1. La francisation comme objectif général

L'examen des attitudes et des comportements à l'égard de l'objectif de francisation ne saurait être fait sans distinguer le niveau hiérarchique où se situe la réaction de même que l'origine linguistique des personnes en cause. On aura d'abord la réaction de l'entreprise, c'est-à-dire celle de la haute direction. Ensuite, on considérera la position des cadres intermédiaires et celle des employés.

La réaction de l'entreprise

Si on remonte au début de l'application de la loi 101, les entreprises avaient le choix entre cinq types d'attitudes : résister ouvertement à la loi, faire semblant de l'appliquer, s'en tenir à la lettre pour faire le minimum, franciser mais en contrôlant le rythme d'implantation et, enfin, franciser avec un certain enthousiasme.

D'après les témoignages entendus, il n'est pas possible de généraliser une de ces réactions types à l'ensemble des entreprises. Il semble toutefois que, si la résistance ouverte s'est rarement manifestée, les entreprises qui ont fait semblant de se franciser sont déjà plus nombreuses. Les témoignages reçus indiquent cependant que les entreprises qui s'en tiennent à la lettre de la loi et celles qui procèdent à une francisation "contrôlée" représentent la majorité.

Très peu d'entreprises ont francisé avec enthousiasme sauf celles qui ont été les pionnières de la francisation et qui en ont fait un atout important pour affirmer leur image au Québec. Davantage de grandes entreprises que de P.M.E. ont affiché une attitude favorable à une francisation active. L'attitude individuelle des propriétaires serait plus déterminante au sein des P.M.E. étant donné leur statut plus "familial". Enfin, il faut aussi considérer que l'attitude a souvent évolué au sein d'une même entreprise, passant de la tentation d'en faire le moins possible à la reconnaissance du bien-fondé de la francisation et de certains de ses avantages.

La réaction des individus

Si on fait abstraction de l'attitude de la haute direction pour considérer celle des cadres intermédiaires et des employés, on perçoit généralement une autre dynamique. Au début, les cadres intermédiaires (francophones surtout) se sont montrés prudents dans leur engagement

vis-à-vis de la francisation. Mais lorsque la haute direction de l'entreprise a donné son aval, les cadres intermédiaires sont devenus les principaux responsables de sa mise en oeuvre. Ils ont alors considéré la francisation comme tout autre objectif opérationnel et ils l'ont fait progresser le plus possible. Actuellement, le poids du quotidien reprend ses droits et les rapports à remettre à l'Office ressemblent de plus en plus à des pensums routiniers. Quand on a francisé les communications écrites entre la direction et les employés, les formulaires en usage dans l'entreprise et le magasin de pièces, quand on a produit des lexiques, quand les francophones occupent une meilleure place dans la hiérarchie, la francisation doit soulever d'autres défis.

Mais la francisation a-t-elle vraiment pénétré les usages réels ou se limite-t-elle à une opération sur papier, les plus grands efforts ayant consisté à fournir une documentation en français? De plus, quels seront les impacts réels du virage technologique sur la francisation de l'entreprise? Les cadres intermédiaires en sont à se poser ces grandes questions au moment même où ils ressentent un certain essoufflement.

Quant aux employés, leur attitude à l'égard de la francisation varie selon les individus et les milieux. Chez les francophones, les employés tenaient au plus haut point à être libérés de la nécessité du bilinguisme, que ce soit pour occuper un emploi, pour communiquer avec leurs supérieurs et leurs collègues ou pour obtenir de l'avancement. Ils ont donc bien accueilli la Charte de la langue française et ses manifestations concrètes au sein des entreprises.

Toutefois, s'ils rejettent l'anglais comme langue du travail, leur préoccupation tarde à s'affirmer en ce qui concerne la correction de la langue et l'utilisation de la terminologie française propre à leur métier. On observerait actuellement une sensibilisation des militants syndicaux à la nécessité de faire participer davantage les travailleurs

à l'oeuvre de francisation. Depuis quelque temps déjà, un certain attentisme avait cours, comme si la progression du français au travail était un acquis allant de soi.

En ce qui concerne les anglophones, les réactions à la francisation ont aussi varié. Certains, autant chez les cadres que chez les employés, ont eu tendance à rejeter l'objectif de francisation. Les plus radicaux ont émigré ou se sont réfugiés dans des secteurs de l'entreprise où le contact avec le monde francophone est très restreint. Mais il y a aussi un grand nombre d'anglophones qui ont reconnu le bien-fondé de la francisation. Plusieurs d'entre eux ont suivi des cours de français. Ils ont pris l'habitude de s'adresser aux francophones dans leur langue et surtout, ils ont donné le feu vert pour la mise en oeuvre de la francisation.

Quant aux allophones, immigrants ou descendants d'immigrants, ils n'ont pas la même motivation historique et culturelle que les francophones à l'égard de la francisation. Ils sont tentés de se ranger du côté du plus fort et, en ce sens, leurs attitudes et comportements servent de thermomètre à la francisation des entreprises. Il faut considérer, cependant, que les allophones sont très inégalement distribués au sein des entreprises québécoises. On les retrouve souvent au sein de la P.M.E. et parfois en proportion majoritaire. Les communications de travail sont alors marquées par le multilinguisme, chaque sous-groupe conversant dans sa langue d'origine. L'attraction du français peut difficilement se faire sentir dans ce contexte.

De plus, chez les immigrants les moins nantis, le temps et les moyens concrets pour apprendre le français font souvent défaut, le cas des travailleuses étant le plus problématique. Les COFI offrent 30 semaines de cours de français à temps plein aux immigrants qui leur sont référés par les services d'immigration fédéraux. Une telle référence présuppose que l'immigrant est sans emploi et qu'il recevra une allocation. L'immigrant peut toutefois trouver un emploi dès son arrivée sans

avoir besoin de passer par le COFI. (Il connaît l'anglais, il travaille en milieu multiethnique, ses tâches sont essentiellement manuelles, etc.). Dans ce cas, il peut, s'il le désire, s'inscrire à des cours de français à temps partiel au COFI mais sans recevoir d'allocation. Il y a donc bon nombre d'immigrants qui ne fréquentent pas les COFI. Ces établissements tentent actuellement, avec le concours des associations ethniques, de diversifier leur approche auprès de la clientèle immigrante. Mais cela n'est pas sans poser des difficultés de réalisation assez importantes. Tous ces facteurs rendent donc plus difficile la participation des allophones au mouvement de francisation.

3.5.2. L'accueil de la terminologie française

Avant l'adoption des programmes de francisation par les entreprises, beaucoup d'employés ne connaissaient que la désignation anglaise de bien des éléments de leur travail. L'introduction du français par la distribution de lexiques, l'affichage dans les locaux et sur l'équipement, la confection de listes d'inventaire et la traduction des formulaires a heurté les habitudes acquises de longue date. Les témoignages reçus à cet égard sont nombreux et font à peu près l'unanimité.

Il est toutefois important de distinguer la réaction des employés selon le statut hiérarchique et l'origine linguistique. Pour les employés qui effectuent des tâches de conception, soit les cadres, les professionnels et les techniciens, la francisation de la terminologie a été bien accueillie même si plusieurs font remarquer qu'elle entraîne parfois un surcroît de travail. Il faut un certain temps pour se familiariser avec les termes techniques en français et plusieurs doivent maîtriser une double terminologie, en français et en anglais, puisqu'une part de la clientèle ou des fournisseurs se situe à l'extérieur du Québec ou continue de fonctionner au Québec selon la terminologie anglaise. De plus, les technologies de pointe développent sans cesse une nouvelle terminologie en anglais qu'il faudra utiliser en attendant la traduction en français. La main-d'oeuvre hautement qualifiée a donc bien

accueilli la terminologie française mais elle ressent un certain malaise; en pratique, elle ne peut fonctionner uniquement, ou même prioritairement dans certains cas, en français.

L'employé qui n'effectue pas de tâches de conception a des besoins de terminologie bien plus restreints. Certains disent d'ailleurs que l'on connaît assez mal le contact réel des travailleurs manuels avec la documentation technique. Il semble que les travailleurs manuels aient peu recours à cette documentation puisque, la plupart du temps, ils n'exécutent que des tâches de routine apprises au moment de leur formation ou au contact des employés d'expérience. Cette situation représente un handicap pour l'implantation de la terminologie française. La tradition orale constitue alors le canal principal de transmission de la terminologie et les plus expérimentés perpétuent la terminologie anglaise en la transmettant aux nouveaux employés. Il est monnaie courante qu'un employé continue de demander une pièce en anglais alors que la liste a été francisée, ou qu'il inscrive le terme anglais sur un formulaire pourtant francisé. Toutefois, il ne faut pas conclure qu'il s'agit là d'un refus de la terminologie française. Ceux qui oeuvrent à son implantation font remarquer que les employés l'accueillent souvent avec humour mais qu'ils l'intègrent ensuite à leur vocabulaire de travail. Il reste que les habitudes langagières déjà acquises ne se modifient pas facilement.

La terminologie française s'impose donc lentement et même les observateurs les plus optimistes estiment qu'il s'agit d'une entreprise qui ne portera ses fruits qu'à long terme.

En résumé, l'éventail des attitudes et des comportements vis-à-vis de la francisation des entreprises est assez large. Le climat de francisation varie selon les entreprises; il est parfois favorable, parfois défavorable. On s'entend toutefois sur la nécessité d'accroître la sensibilisation et la participation de tous à l'affirmation de la langue française dans l'entreprise.

CHAPITRE IV : ÉLÉMENTS D'UN DIAGNOSTIC GÉNÉRAL

Comme on l'a déjà souligné dans la première partie de ce rapport, il n'existe pas de données statistiques permettant de comparer sur une base objective l'usage actuel du français à celui qui avait cours au début ou à la fin des années 70. Cependant, des données subjectives[1] recueillies par enquête ou par notre propre consultation du milieu indiquent qu'il y a eu effectivement une progression de l'usage du français au cours des dernières années. On a toutes les raisons de croire que ces perceptions reposent sur des faits réels en toute cohérence d'ailleurs avec le processus formel de francisation qui a été enclenché dans nombre d'entreprises.

On doit préciser toutefois que les personnes que nous avons rencontrées étaient associées pour la plupart aux entreprises les plus actives en matière de francisation. Les informations que nous avons recueillies, tant sur les progrès de l'usage du français que sur le fonctionnement du processus de francisation, sont donc susceptibles d'embellir un peu la réalité.

Avant de procéder à la formulation de recommandations, le comité juge nécessaire de réfléchir sur les résultats de ses consultations. Comment faut-il concevoir le projet de francisation des entreprises? Comment doit être envisagé le rôle des principaux acteurs, c'est-à-dire la direction des entreprises, les employés et leurs représentants, l'Office de la langue française? Comment les difficultés de fonctionnement du cadre réglementaire, notamment le rôle anémique des comités de francisation et la bureaucratisation du processus de francisation, peuvent-elles être résolues? Enfin, comment se présente l'avenir de la francisation des entreprises?

---

1. Charles SOUCY, "L'état de la francisation : perception positive des travailleurs", La francisation en marche, vol. 5, nº 3, février 1986, pp. 7-10.

4.1. La francisation des entreprises : une composante d'un projet collectif

La sauvegarde de la langue française est un projet qui a marqué profondément l'histoire des francophones du Québec et du Canada. La langue aura été pour eux le facteur le plus déterminant de l'identification culturelle. On sait que le sentiment d'identité culturelle peut subsister au delà de la conservation de la langue d'origine puisque d'autres facteurs comme la religion, les habitudes de vie ou les coutumes folkloriques permettent aussi d'affirmer sa différence. Mais lorsque le désir d'affirmer un trait culturel prend une voie politique et collective, il faut conclure qu'il répond à une aspiration très profonde. Au Québec, la langue française correspond manifestement à une aspiration de ce genre.

Un tel projet collectif donne toujours lieu à un partage des rôles et des responsabilités entre les institutions. La Charte de la langue française en est un exemple type. L'Administration, les établissements d'enseignement, les corporations professionnelles, les entreprises privées et les organismes syndicaux y acquièrent tous des obligations. Bien plus, l'esprit de la Charte, tel qu'il transparaît dans le préambule, rend malvenues les interprétations qui tendraient à isoler les responsabilités de chacune des institutions comme si ces dernières pouvaient les exercer en ignorant leurs partenaires sociaux. La francisation des entreprises s'inscrit donc dans un projet global et c'est pourquoi, même au sein des entreprises, la voie de la concertation entre les intervenants a été prescrite. Il en va d'ailleurs de l'efficacité même du processus puisque la francisation réelle ne saurait être atteinte sans que chacun, à son niveau, fasse les efforts nécessaires pour la mener à terme.

4.2. Le rôle des participants

L'intention du législateur est confrontée dans la réalité à la définition des rôles que chacun des participants à sa mise en oeuvre se donne. Tout projet collectif repose sur un consensus minimal, mais ce consensus n'annule pas automatiquement la grande diversité d'intérêts et de motivations qui existait au départ.

Franciser bien sûr! Mais franciser quoi, jusqu'à quel point et selon quelle répartition des efforts? Autant de questions cruciales qui n'obtiennent pas les mêmes réponses de la part de chacun des intervenants.

Il a toujours existé un certain rapport de force au Québec dans le domaine linguistique. Un tel rapport de force prend naissance entre les groupes linguistiques dans l'ensemble de la société. Puisque le libre choix de la langue d'enseignement et de la langue des transactions économiques jouait manifestement contre l'affirmation du fait français, les francophones ont pris avantage de leur majorité pour infléchir le cours des événements en faveur de leur langue. Les non-francophones se sont sentis heurtés dans leurs habitudes linguistiques et ils ont réclamé des assouplissements.

Dans l'entreprise, ce rapport de force existe aussi, bien sûr en fonction des groupes linguistiques, mais aussi, d'une façon à tout le moins virtuelle, entre les propriétaires et la direction d'une part et les employés d'autre part. Nous ne voulons pas laisser entendre ici qu'il existe des conflits ouverts au sein des entreprises en ce qui concerne la francisation. La situation est beaucoup plus complexe et on doit faire preuve de subtilité pour en avoir une juste appréhension. Le rapport de force se manifeste plutôt dans la définition des rôles que chacune des parties s'octroie.

En règle générale, comme les témoignages dont nous venons de rendre compte l'ont montré, la direction de l'entreprise perçoit la francisation plutôt comme une simple obligation légale faite à la firme que comme une transposition à son échelle d'un projet collectif dont les enjeux sont autant culturels qu'économiques.

Chez les employés, la conception de la francisation de l'entreprise n'est pas toujours bien claire. En général, les employés n'y ont pas accordé l'importance qu'avaient laissé présager leurs revendications initiales. L'initiative personnelle de certains employés a toutefois favorisé la participation de la masse des travailleurs à l'effort de francisation dans certaines entreprises. Ailleurs, les employés ont laissé la direction assumer toute la responsabilité de la francisation et ils ont assisté un peu en spectateurs à la mise en oeuvre du programme conclu avec l'Office de la langue française. On décèle donc fréquemment une certaine démobilisation des travailleurs face à cet aspect de leur rôle.

Toutefois, il ne faut pas oublier que cette démobilisation a eu lieu dans un contexte particulier. D'une part, une crise économique a justifié un désinvestissement tant du point de vue des objectifs économiques que des objectifs socioculturels. D'autre part, le processus de francisation en était ces dernières années à sa phase d'implantation administrative, une étape de formalisation qui provoque souvent l'attentisme chez les participants qui ne sont pas mêlés de près à ce processus.

En effet, le processus de francisation est devenu assez complexe et il n'est pas toujours facile de s'y insérer pour un travailleur de la base. De plus en plus, on parle de la nécessité d'encadrer les employés pour favoriser leur engagement, en les éclairant sur les objectifs à atteindre ainsi que sur les moyens à prendre pour les rencontrer.

Par exemple, sur le plan des objectifs, la distinction entre le statut du français et sa qualité apparaît toute simple en théorie. Le statut se réfère à l'usage du français par rapport à celui de l'anglais, cet usage correspondant à une certaine image de marque. La qualité, quant à elle, désigne la correction sémantique et grammaticale de la langue. Mais l'articulation de ces deux objectifs dans la réalité n'est pas aussi simple puisque la diversité des aspirations entre également en ligne de compte. Pour certains, il suffira d'utiliser le français plutôt que l'anglais, la qualité du français étant souhaitable mais non essentielle. Pour d'autres, dont les experts en sociolinguistique, on ne saurait affirmer véritablement le statut du français en négligeant sa qualité qui est, par définition, un facteur direct de valorisation de l'image sociale du français, donc de son statut. Il faudrait, par conséquent, éveiller la conscience de chacun quant à la complémentarité des deux objectifs de la francisation.

Quant à la motivation des travailleurs, il ne faut pas croire que le dynamisme surgira de lui-même. Il ne suffit pas de mettre à leur disposition quelques éléments de francisation pour transformer des habitudes linguistiques acquises depuis longtemps. Le changement véritable s'appuiera sur un certain encadrement : le rôle des organisations syndicales est ici tout à fait crucial. Celui de l'entreprise l'est tout autant même si cela signifie qu'elle doit aller au delà de son but premier qui est de réaliser des profits. La francisation réelle ne pourra naître que d'un climat de concertation et de collaboration entre employeurs et employés. L'autre voie serait de l'inscrire dans un rapport de force ouvert, ce que personne ne semble souhaiter, du moins à en juger par les témoignages que nous avons entendus.

4.3. Le comité de francisation : un mode de concertation essentiel

Jusqu'à présent, le succès des comités de francisation a été très relatif, comme l'ont nettement indiqué nos rencontres de même que

l'étude de la C.S.N. et de la F.T.Q.[2]. Cette étude montre qu'il n'y a pas de relation directe entre la progression du français dans l'entreprise et le fait que le comité de francisation ait joué un rôle actif. On doit toutefois reconnaître que le comité de francisation constitue le seul mode de concertation possible entre la partie patronale et la partie syndicale. Plutôt que de remettre en question le comité de francisation, ne faut-il pas chercher à établir les conditions qui lui permettraient de s'acquitter de son rôle?

On reproche à la francisation de se manifester d'une façon plus formelle que vécue : l'appareil documentaire de l'entreprise s'est beaucoup francisé mais il en serait autrement des habitudes linguistiques des individus. La participation des travailleurs à l'effort de francisation apparaît donc de plus en plus nécessaire.

Les instances syndicales ont ici beaucoup à faire pour encadrer leurs membres. Certaines ont commencé à y oeuvrer activement suite à la subvention accordée à cet effet par les autorités gouvernementales. La direction des entreprises doit en outre indiquer clairement aux représentants des employés que leur rôle de partenaires en matière de francisation est bien accepté. Enfin, l'Office devrait apporter une meilleure assistance aux représentants des travailleurs puisqu'une bonne connaissance du cadre réglementaire de la francisation est indispensable à un plein exercice de leur rôle. Le comité de francisation est privilégié (en termes de lieu et de circonstance) pour faciliter la participation réelle des travailleurs à la francisation.

---

2. Voir la note 3 du chapitre II.

4.4. La bureaucratisation du processus de francisation

Nous avons beaucoup entendu évoquer, au cours de nos rencontres, les risques encourus par la francisation des entreprises, à cause d'une bureaucratisation excessive. C'est donc le cadre réglementaire qui est ainsi mis en cause.

Le célèbre sociologue américain, C. Wright Mills, a écrit :

> Du point de vue descriptif, la bureaucratie désigne une hiérarchie de bureaux, dont chacun emploie un personnel de spécialistes. Si l'on accepte cette définition, la bureaucratie est le type d'organisation le plus efficace qui ait jamais été inventé. La bureaucratie gouvernementale est pour une grande part la conséquence publique du développement de la bureaucratie privée qui, en centralisant la propriété et l'équipement, a fait les premiers pas dans cette direction.[3]

Bien sûr, Wright Mills était également conscient de ce que la bureaucratie évoque pour plusieurs : "le gaspillage et la paperasserie du gouvernement".

L'idée qu'il faut retenir ici est que la bureaucratie naît d'une intention d'efficacité. En centralisant et en standardisant les mécanismes de contrôle, on vise à recueillir les données nécessaires à une prise de décision efficace. La bureaucratie en tant que système de gestion ne peut donc être évitée.

Par ailleurs, l'exercice des fonctions bureaucratiques entraîne presque toujours des effets pernicieux. Au fur et à mesure que les fonctions se subdivisent, les bureaucrates effectuent, sans trop s'en

---

3. C. Wright MILLS, Les cols blancs, Paris, François Maspéro, "Collection Points", 1970, p. 99.

rendre compte, un glissement quant aux objectifs, l'administration des mécanismes de contrôle devenant plus importante que les buts visés par la mise en place du système.

On ne peut parler de bureaucratisation du processus de francisation sans y mettre des nuances. L'Office de la langue française a le mandat de mettre en place et de gérer le cadre formel de la francisation des entreprises, ce qui entraîne nécessairement une normalisation des procédés administratifs et une documentation afférente. Les représentants d'entreprises ne remettent pas cette réalité en cause. Ils souhaitent plutôt que la gestion du cadre réglementaire soit plus souple. Ils redoutent surtout que certains automatismes de gestion adoptés par l'Office ne viennent perturber le climat.

Tout en évitant que la souplesse réclamée par les entreprises ne mène à l'arbitraire et fasse perdre à l'Office sa crédibilité, après bientôt 10 ans de travail dans ce domaine, la mise à jour de certains mécanismes de gestion apparaît donc souhaitable. Il faudrait prévoir un examen technique et neutre des relations formelles, entre l'Office et les entreprises. La partie syndicale devrait aussi participer à cet examen critique dans la perspective d'un rôle plus grand accordé aux travailleurs.

4.5. Les années à venir : un lourd défi

Il est parfois plus difficile de mener un mouvement à son terme que de le lancer. La francisation des entreprises est un processus qui existe depuis bientôt 10 ans, sans parler des entreprises qui l'avaient amorcé au temps de la loi 22 ou sous l'influence de la pression populaire des années 60 et du début des années 70. L'effet de nouveauté ne joue plus. Certains voient même dans la francisation une idée issue d'une époque plus ou moins révolue. De plus, ceux qui ont travaillé activement à la mise en oeuvre de la francisation au cours des années sont moins motivés à mesure qu'elle se traduit par une accumulation de

tâches plus ou moins répétitives. On peut même avoir l'impression que le discours sur la francisation est de plus en plus usé et que tout a été dit ou essayé.

La francisation est à la fois un projet social et le projet de chaque entreprise. Les attitudes des personnes sont autant en cause que les pratiques administratives. Ceux qui ont beaucoup oeuvré aux aspects administratifs de la francisation sont parfois déçus de constater une certaine résistance au changement chez les employés. Les attitudes ne se modifient que lentement, à plus forte raison lorsque la réalité alimente les forces qui agissent contre la francisation autant que celles jouant en sa faveur. L'attraction de la langue anglaise en Amérique du Nord n'a pas cessé le jour où la francisation a été décrétée.

Il faut, de plus, compter avec la nouvelle conjoncture économique dans laquelle le Québec, comme toutes les autres économies nationales, se retrouve aujourd'hui. L'internationalisation des marchés et l'intégration de plus en plus poussée des nouvelles technologies aux procédés de production exercent une influence considérable sur le profil de communication de l'entreprise et, a fortiori, sur sa documentation administrative et technique. Dans ce contexte, la francisation doit se concevoir comme un processus permanent. Cette perspective peut avoir des conséquences démobilisantes chez ceux qui percevaient la francisation comme une opération administrative et linéaire qui aurait une fin, la logique d'application du cadre réglementaire le laissant entendre.

Même si des progrès considérables ont été accomplis, la francisation continuera donc de requérir beaucoup d'efforts de la part des entreprises et de leurs employés. Le climat politicolinguistique qui avait provoqué un élan collectif n'est plus le même aujourd'hui. Nous avons à relever ensemble le défi qui consiste à relancer l'oeuvre de francisation dans un contexte où la pression populaire se fait moins sentir.

Ce portrait général de la francisation des entreprises amène le comité à poser six principes préalables à la formulation de ses recommandations.

P1 : Nécessité d'une réaffirmation et d'une clarification des objectifs de la francisation des entreprises;

P2 : Transparence, circulation de l'information et sensibilisation de la base (les travailleurs);

P3 : Revalorisation du rôle des représentants des travailleurs et nécessité d'une assistance et d'un encadrement;

P4 : Mise à jour des aspects administratifs des relations entre l'Office, les entreprises et les associations syndicales;

P5 : Mobilisation des personnes et des ressources pour contrer l'effet anglicisant des nouvelles technologies;

P6 : Approfondissement de situations mal connues : les communautés multiethniques et la francisation des entreprises, l'état de la francisation dans les entreprises de moins de 50 employés.

RECOMMANDATIONS

Le Conseil de la langue française recommande :

R1 Que les autorités gouvernementales relancent le processus de francisation des entreprises en soulignant le but ultime des programmes de francisation : faire du français la langue normale et habituelle du travail.

R2 Que les autorités gouvernementales s'assurent que les ressources nécessaires à la réalisation concrète et effective de cet objectif continuent d'être disponibles.

R3 Que l'Office de la langue française, pour valoriser davantage le rôle des travailleurs en matière de francisation, considère non seulement les représentants des entreprises mais aussi les représentants des travailleurs au sein du comité de francisation comme des interlocuteurs à part entière.

R4 Que les associations syndicales continuent de soutenir le processus de francisation des entreprises et qu'elles aident leurs membres à participer à cet objectif, en se servant des mécanismes prévus par la loi.

R5 Que les contrôles de l'Office de la langue française aient toujours pour but de vérifier autant l'atteinte effective des objectifs de francisation que la démarche formelle pour y parvenir.

R6 Que soit maintenu le cadre législatif et réglementaire de la francisation des entreprises sous réserve des ajustements dont il sera fait mention ci-après.

R7 Que la grande entreprise et l'Office de la langue française reconnaissent la légitimité de toute requête des représentants autorisés de travailleurs visant à obtenir le texte d'une entente particulière relative à la francisation d'un siège social ou d'un centre de recherche de même qu'une copie des rapports d'étapes s'y rapportant.

R8 Que, dans les entreprises de 50 à 99 employés, soit reconnue la légitimité de toute requête des représentants autorisés des travailleurs visant à obtenir une copie du programme de francisation et, le cas échéant, des rapports d'étapes s'y rapportant.

R9 Que la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française mette sur pied un comité technique où seront notamment représentés l'Office de la langue française, les associations patronales et les associations syndicales pour réexaminer les modalités de contrôle et d'évaluation des programmes de francisation avec mandat de proposer, s'il y a lieu, des améliorations aux instruments utilisés par l'Office de même qu'à son système de certification.

R10 Que le Conseil des communautés culturelles et de l'immigration étudie les besoins d'apprentissage du français des travailleuses et des travailleurs issus des communautés culturelles de même que les circonstances et les moments les plus propices à cet apprentissage.

R11 Que l'ensemble des intervenants (gouvernement, patronat, syndicats) accordent priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.

R12 Que l'Office de la langue française, dans ses représentations auprès des entreprises, accorde priorité à la francisation des logiciels et progiciels dits non techniques qui affectent un nombre important d'employés.

R13 Que l'Office de la langue française prenne l'initiative d'une campagne de sensibilisation axée sur la nécessité de faire porter les efforts autant sur le statut du français que sur sa qualité dans les activités économiques.

R14 Que l'apprentissage de la terminologie française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée par les entreprises, les commissions de formation professionnelle et l'ensemble des établissements d'enseignement.

R15 Que l'Office de la langue française entreprenne des travaux de recherche visant à établir l'état de la francisation dans les entreprises de moins de 50 employés et les moyens de la faire progresser.

Rapport et recommandations adoptés avec la dissidence de Monsieur Henri Acoca par le Conseil de la langue française réuni en assemblée générale le 3 octobre 1986.

LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. MICHEL CÔTÉ

F.T.Q. - Syndicat des travailleurs en communications du Canada

M. ANDRÉ DESJARDINS

F.T.Q. - Raffinerie canadienne de Cuivre-Noranda (Montréal)

M. FLORENT DUPLESSIS

C.S.N. - Les produits Alcan (Shawinigan)

M. JÉSUS FALCON

F.T.Q. - Vêtement pour dames

Mme NADIA KOSHEDUB

F.T.Q. - Vêtement pour hommes

M. BERTRAND MAILHIOT

C.S.N. - N.L. Chem

M. JEAN-CLAUDE MÉNARD

C.S.N. - Représentant des employés de l'usine Velan à Granby

M. MICHEL MONGEAU

F.T.Q. - Pratt-Whitney (Longueuil)

REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. ERNEST PARENT

F.T.Q. - The Gazette (Montréal)

M. GÉRARD ROWE

F.T.Q. - Boulangerie-alimentation

Mme LOUISE SAMSON

F.T.Q. - Atlantic Ferguson (Trois-Rivières)

M. PHILIPPE TREMBLAY

C.S.N. - Brown Boveri (Montréal)

M. FERNAND VALIQUETTE

C.S.N. - Gaz Métropolitain (Montréal)

COMITÉS PARITAIRES SYNDICAT-PATRONAT

M. PHILIPP BOBROW

Bobrow et Fieldman ass.

M. ROBERT CHARRON

Directeur général

Comités paritaires des produits

du carton ondulé, boîtes de carton,

Industrie du cercueil

M. DANIEL DUBUC

Directeur général

Comité paritaire du vêtement pour dames

M. MAURICE LEVAC

Directeur général

Comité paritaire de l'automobile

ASSOCIATIONS SECTORIELLES, PROFESSIONNELLES ET AUTRES

M. MAURICE BEAULIEU
Directeur général
Association de l'industrie de la maçonnerie du Québec

Mme BRIGITTE BÉLIVEAU
Association internationale des secrétaires professionnelles, section Ville-Marie

M. JEAN-CLAUDE BLONDEAU
Directeur général
Association provinciale des assureurs-vie du Québec

M. LOUIS FAHNDRICH
Directeur des relations publiques
Association du camionnage du Québec

Mme ROXANNE LONGPRÉ
Vice-présidente
Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal

Mme LISE PETITPAS
Directrice générale
Corporation des bijoutiers du Québec

M. JAMES ROBERTSON
Vice-président
Institut canadien des textiles

REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION D'ENTREPRISES

AIR LIQUIDE (Montréal)
M. Maurice Guérin

BANQUE DE NOUVELLE-ÉCOSSE (Montréal)
M. Jean Bourdon

BOMBARDIER (Valcourt)
M. Guy Lussier

BRASSERIE LABATT (Montréal)
Mme Marthe Bouchard-Hatch

CELANESE CANADA (Montréal)
M. Martin Abran

COMPAGNIE MINIÈRE QUÉBEC CARTIER (LA)
M. J.-D. Makdissi

CRAIN (Hull)
Mme Diane Tardif

DOMTAR INC.
M. Rodrigue Gagnon

ERCO (Buckingham)
Mme Renée Blais

REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION D'ENTREPRISES (suite)

ERCO (Buckingham)

M. André Michaud

FIRESTONE (Joliette)

Mme Claire Forest

FISET, MILLER, VINOIS, architectes

M. Michel Vinois, architecte

IMPERIAL TOBACCO

M. Claude Mercier

IBM-Canada

-M. Jacques Beaumier
Directeur personnel
Communications
Services administratifs (Bromont)

-Mme Louise Bélanger
Directrice
Soutien français des produits

-M. Michel Bouvette
Administration (Bromont)

REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION D'ENTREPRISES (suite)

-M. Claude Daigneault
Directeur
Service du personnel (Bromont)

-M. Denis Dussault
Directeur
Distribution, achats, douanes et transports (Bromont)

-M. Brian Evans
Directeur
Communications et services linguistiques
Président du Comité de francisation d'IBM

-M. Mario Lavoie
Conseilleur juridique (Région Est)

-Mme Marie-Ève Lessard
Coordonnatrice des programmes linguistiques

REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION D'ENTREPRISES (suite)

KRUGER (Montréal)

Mme Louise Vaskelis

MERCKFROSST CANADA INC.

M. Hubert Martel

NORTHERN TELECOM LTÉE

M. André Boutin

PASCAL J. INC.

M. Donat Bazinet

RESTAURANTS MacDONALD (Ville Saint-Laurent)

Mme Josette Murdock

SEARS

M. Benoît Gingras

SHELL CANADA LTÉE

M. Jacques Viau

STELCO INC.

M. Guy H. Laurin

REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION D'ENTREPRISES (suite)

SUN LIFE DU CANADA INC.
M. Pierre Boileau

SUN LIFE DU CANADA (Montréal)
M. Gaétan Therrien

WESTINGHOUSE (Montréal)
M. Pierre Gagnon

WESTINGHOUSE CANADA LTÉE
M. Raymond Plouffe

WILLIAM MERCER LTÉE
M. Jean-Louis Bourbeau

REPRÉSENTANTS DES JEUNES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES

M. FRANÇOIS BLAIS
Ouvrier spécialisé en assemblage électrique
Compagnie Thermolec (Montréal)

M. ANDRÉ FORGET
Cuisinier
Hôtel Bonaventure (Montréal)

M. RICHARD FORTIER
Cuisinier
Hôtel Bonaventure (Montréal)

M. JEAN GUILBERT
Superviseur et auxiliaire pour les animateurs à Katimavik

M. RANDY MYLYCK
Directeur du Service d'hébergement
Château Frontenac (Québec)

M. JEAN TEASDALE
Évaluateur au Service des investissements
Compagnie d'assurances London Life

REPRÉSENTANT GOUVERNEMENTAL

M. ANDRÉ ESCOJIDO

Secrétaire adjoint aux Affaires linguistiques

Conseil exécutif

CADRES DE L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

M. CLAUDE AUBIN
Président

M. PIERRE AUGER
Directeur de la terminologie

M. LAURENT BÉLISLE
Chef du Service de la petite et moyenne entreprise

M. JEAN-CLAUDE GAUMOND
Chef de la Division des linguistes-conseils

M. JEAN-YVON HOULE
Directeur des services au public

M. PIERRE LEBAULT
Directeur des programmes de francisation

M. PIERRE MESSIER
Chef du Service de la grande entreprise

CENTRE DE LINGUISTIQUE DE L'ENTREPRISE

Mme LUDMILA DE FOUGEROLLES
Directrice de la francisation

M. MICHEL GUILLOTTE
Directeur général

M. ROLLAND LEFEBVRE
Directeur des Services linguistiques
Banque Toronto-Dominion

M. JAMES MILLS
Président du Centre de linguistique de l'entreprise
Directeur de la francisation, Aluminium Canada

M. JACQUES OUELLET
Vice-président, Canadair

M. JEAN RIVARD
Vice-président du Service juridique, Bombardier

Annexe

LETTRE DE M. HENRI ACOCA

EXPLIQUANT LES MOTIFS DE SA DISSIDENCE

Chomedey, le 28 octobre 1986

Monsieur Jean Martucci
Président du Conseil de la
langue française
800, Place d'Youville
QUÉBEC (Québec)
G1R 3P4

Monsieur le Président,

Suite à mon vote négatif lors de l'adoption du Rapport et de l'avis sur "La francisation des entreprises", j'ai exprimé le désir de rédiger un avis minoritaire à annexer à celui du Conseil.

Vous m'avez fait savoir, par lettre du 29 septembre, qu'"une telle procédure serait impossible" - me reconnaissant toutefois le droit de faire connaître les motifs de ma dissidence.

Je prends bonne note de la chose, non sans vous demander de bien vouloir étayer ce point de vue au regard de la jurisprudence et des textes de régie interne.

Une réalité aussi complexe que celle de "la francisation des entreprises" n'est pas susceptible d'une lecture unique qui prétendrait rendre compte, de manière privilégiée, des phénomènes significatifs qu'elle renferme. Y entrent invariablement des attitudes teintées de subjectivisme ainsi que des impératifs idéologiques qui finissent par modeler les matériaux de base en leur assignant une direction et un sens obligés...

Le "danger" existe - et il nous guette tous, ainsi que je vous l'écrivais dans ma lettre du 1er août - de "ne retenir et sanctionner que les faits et constats compatibles à priori avec nos grilles idéologiques

respectives, sans qu'aucune exigence élémentaire d'ouverture et même de dépassement ne vienne nous rappeler quelque peu l'urgence de nouvelles synthèses et la promesse de genèses inédites, comme nous y invite l'écoute pluraliste de notre société en mutation profonde".

En ce qui concerne le Rapport et l'avis, des lacunes et insuffisances de toutes sortes viennent, à mon sens, en altérer sérieusement tant les enjeux, la portée que la crédibilité même.

1. La francisation des entreprises, si elle doit être effectivement profitable aux francophones, s'adresse lors de sa mise en oeuvre, aux anglophones et aux allophones, dans la mesure où la loi leur enjoint de se conformer, dans leur vie professionnelle, au statut du français "langue normale et habituelle du travail ... et des affaires".

On se serait attendu, en conséquence, étant donné par ailleurs leur importance numérique dans la région montréalaise, à ce que leur présence et leur participation au sein du groupe de consultation fussent à la mesure du rôle et de l'enjeu qu'on a bien voulu leur reconnaître. Or, force est de constater qu'ils sont absents de la nomenclature des représentants de divers milieux consultés (Rapport, pp. 3, 80-93) où aucune rubrique spécifique ne leur est consacrée - les rares noms qui y figurent l'étant de manière aléatoire et à titre individuel; sans que l'on puisse, par ailleurs, nous assurer le moindrement, via leur assiduité et leur participation, de leur contribution effective aux travaux de groupe de consultation, ni que leurs préoccupations ont été retenues. La même lacune se vérifie également au niveau du comité du Conseil, même si celui-ci compte deux membres issus des communautés culturelles au sein de son entité collégiale ...Quci de plus révélateur en effet, dans le Rapport et l'Avis, que le "silence" des anglophones et des allophones, lesquels ayant perdu voix au chapitre, se sont mués en "communautés aphones".

2. Aucune étude sérieuse et exhaustive - à caractère scientifique - n'a été entreprise sur un sujet aussi crucial - si l'on excepte celle de M. Daniel Monnier*, laquelle réalisée en 1979, ne pouvait valablement s'appliquer aux effets de la Loi, promulguée deux ans plus tôt et dont les dispositifs règlementaires étaient à peine amorcés (R23,67).

Le Rapport d'ailleurs n'en fait pas mystère: "il n'existe pas de données statistiques permettant de comparer sur une base objective l'usage actuel du français à celui qui avait cours au début ou à la fin des années 70" (p.67). Il n'existe donc que des "données subjectives" c'est-à-dire des "perceptions" etc.

La présente consultation n'échappe pas non plus à ce travers: elle résume autant que faire se peut, les témoignages et observations d'intervenants oeuvrant dans divers milieux économiques, sans que l'on puisse étendre, de manière le moindrement significative, les conclusions de ce rapport à l'ensemble du processus de francisation au Québec, ni même nous assurer qu'elles reflètent un certain consensus parmi le groupe de consultants - celui-ci n'ayant pas été invité à se prononcer, ne serait-ce qu'à titre indicatif, sur le produit de ses délibérations ...

3. Comment apprécier de manière conséquente et raisonnée les résultats de la consultation, en l'absence de toute référence explicite aux finalités générales de la Loi, au-delà de ses dispositions particulières: buts, objectifs généraux, ensemble à atteindre plus ou moins complètement avec sa visée de valeur?...

---

* L'usage du français au travail, Dossiers du C.L.F., 1983

Quels sont les termes qui permettent de prendre la mesure de "l'atteinte des objectifs de la francisation"? (avis p.2).

L'avis énonce, dans sa première recommandation, ce que devrait être "le but ultime des programmes de francisation: conduire à un usage normal et habituel du français au travail".

Mais cette expression, selon l'avis même du Conseil, "se prête à des interprétations diverses où s'entremêlent des considérations sur le statut du français par rapport à celui de l'anglais et d'autres relatives à sa qualité (correction, terminologie)" (p. 67), sans qu'une définition explicite en soit nécessairement proposée. S'agit-il de faire du français la langue prioritaire, première, prédominante ou plutôt exclusive? Là, le Rapport du Conseil hésite, semble faire siens tous ces termes malgré l'écart considérable qu'ils entretiennent entre eux - sans s'attacher particulièrement à aucun d'entre eux. Il faut se rapporter aux pages 60 et 61 du Rapport pour trouver un embryon de schéma explicatif distinguant trois niveaux - types de la progression du français dans l'entreprise:

niveau 1: L'anglais à la fois comme langue courante et comme langue de la terminologie

niveau 2: Le français comme langue courante et l'anglais comme langue de la terminologie

niveau 3: Le français comme langue courante et comme langue de la terminologie

"L'enjeu réel, nous avertit le Rapport, est de faire passer le français d'un état qui se situe entre les niveaux 1 et 2 à un état qui se situera le plus près possible du niveau 3".

Imaginons un instant cet état de choses accompli, cela supposerait-il la suppression totale et complète de l'anglais en milieu de travail et l'instauration d'un état linguistique marqué au sceau de l'exclusivisme? Rien n'est moins sûr, d'autant plus que le Rapport nous précise qu'"au niveau 3, qui correspond à l'objectif général de la Charte de la langue française, le français prévaut*, sur l'anglais à la fois comme langue de communication et comme langue de terminologie technique". Or, le verbe "prévaloir" signifie "prédominer" et non supprimer. Comment se fait-il alors que le Conseil ait voulu interpréter ce niveau 3 comme équivalent à situation d'"exclusivisme" du français - ce qui était manifeste dans les versions initiales du Rapport et de l'Avis, et encore évident dans la version adoptée.

. "Le rapport de force entre les groupes en présence a donc un impact important sur la teneur réelle qu'aura la francisation: perspective de bilinguisme ou perspective d'exclusivité du français" (R,59)

. "Certains y voient les germes d'une politique linguistique de bilinguisation, qu'on réintroduirait "en douce" et qui serait susceptible de freiner le mouvement de francisation" (R,59)

. "On provoquait ainsi un effet de bilinguisation plutôt qu'une véritable francisation (A,4)

---

* C'est nous qui soulignons.

La promotion universelle du français doit-elle s'opérer impérativement par "substitution" (A,4) de l'usage des autres langues et leur élimination progressive jusqu'à l'aboutissement d'un état d'exclusivisme de la langue officielle? En d'autres termes, hors-du-français point de salut?! La Loi, elle, ne va pas aussi loin: elle reconnait au français le statut de langue officielle avec un caractère d'exclusivité dans un certain nombre de domaines (législation, justice, administration, entreprises publiques, ordres professionnels), ce qui ne touche pas le monde du travail et des affaires. Et cela se comprend sans peine: l'imposition de l'exclusivisme français en milieu de travail aurait équivalu à réglementer la spontanéité langagière des gens; on comprend que le législateur n'ait pas voulu envisager cette option politiquement lourde de conséquences, socialement odieuse, et d'ailleurs vouée à l'échec...

4) L'édulcoration induite des progrès tangibles de la francisation et de la dynamique sociale qui la porte, aboutit à la mise en veilleuse de ce facteur, de sorte qu'il ne reste à considérer que les "problèmes" (lacunes, difficultés, obstacles etc.). Ce qui justifie subséquemment un appel du pied à l'État en vue d'exercer une vigilance et un contrôle accrus (Recommandations 1, 2, 6), la légitimation de l'intervention bureaucratique - dont le mérite est souligné en passant (R, 73-74), le souhait de voir s'établir des mesures additionnelles pour accroître l'usage du français... Or, il n'est agréable pour personne - pas plus pour un anglophone que pour quiconque - de se voir personnifier le mauvais rôle: celui par qui les "problèmes" arrivent ...

Il est patent que la Loi 101 a obtenu en matière de francisation des entreprises des résultats extrêmement significatifs et encourageants: ainsi, en moins de huit ans, les quelques 3 800 entreprises (de 50 employés et plus) inscrites à l'OLF, ont:

- terminé pratiquement en majeure partie leur analyse linguistique;

- franchi en grande majorité l'étape de l'élaboration d'un programme de francisation

- acquis un certificat de francisation dans une proportion de 62 % pour les PME et de 45 % pour les grandes entreprises.

Un pointage plus précis, que seule l'OLF serait en mesure d'établir, montrerait à l'évidence que la quasi-totalité des entreprises inscrites devrait bientôt atteindre le stade de la certification. Bref, il n'est pas présomptueux de croire que le train de la francisation devrait bientôt arriver à destination.

5) Il est évident que le droit à l'expression - dans quelque langue que ce soit - n'est pas conféré par la Loi même, mais dérive de la liberté intrinsèque de chaque citoyen. En d'autres termes, l'État n'est pas le co-propriétaire de la parole du citoyen; il ne fait qu'aménager l'espace linguistique à caractère public en vue de faciliter la communication sociale dans la langue de la majorité promue au titre de langue officielle.

Il est non moins évident qu'un changement social aussi considérable n'aurait pas pu survenir si les anglophones et les allophones avaient boudé la Loi ou ne l'avaient appliqué qu'avec circonspection et retenue. Tout au contraire, ils se sont montrés dans l'ensemble loyaux vis-à-vis la Loi, appliquant généralement ses prescriptions à la lettre, sinon dans son esprit (R,62).

La question se pose pour eux de savoir comment ils pourraient continuer de participer activement au processus de francisation de leur milieu de travail, contribuant ainsi "objectivement" à son progrès et à son essor, si cette entreprise leur est présentée par ailleurs comme une opération destinée à contrer l'influence de leur langue et de leur culture?

La question se pose pour eux de savoir comment se prémunir du danger qui ferait que toute revendication linguistique, même légitime - si elle était poussée à ses extrêmes -, constituerait un moyen de domination, à des titres qui n'ont rien à voir avec la langue et son statut?..

Il n'en reste pas moins, que dans le moment, le processus de francisation oscille entre deux pôles antithétiques, loin des extrêmes certes mais, toutefois, résolument "orienté":

- d'un côté, il est censé constituer une situation collective d'échange et de communication en français, grâce à la prédominance d'une dynamique linguistique et culturelle francophone, à laquelle sont conviés de participer librement, par responsabilité sociale, les divers membres des autres communautés linguistiques;

- de l'autre côté, il se caractérise par un hyper-contrôle bureaucratique et règlementaire, selon des normes exagérément standardisées et des procédure uniformisées à l'excès (Avis, p. 11).

Toute l'économie du Rapport relève essentiellement de cette deuxième approche, même si elle emprunte à l'occasion quelques accents à la première - s'écartant par là-même de la voie tracée lors d'un précédent avis (La situation linguistique actuelle, 25 janvier 1985) au chapitre intitulé "Une dynamique nouvelle à créer" (pp. 24 à 31), dont je me permets de rappeler le paragraphe suivant: "... une correction de

perspective s'impose. Le discours public sur la loi 101 a porté beaucoup trop souvent sur ses modalités d'application plutôt que sur le problème fondamental de la langue auquel elle se proposait d'apporter une réponse. L'attention s'est concentrée sur les aspects légaux de la loi 101, plutôt que sur les objectifs de la charte de la langue française. D'autre part, on semble avoir prêté parfois une sorte d'automatisme ou de vertu magique à la Loi 101. Il faut tenir compte des limites d'une loi: elle ne peut pas se substituer à la volonté des citoyens pour assurer un usage effectif du français".

Ce changement de cap, énoncé clairement en janvier 1985, le Conseil ne s'y engage pas résolument, comme on aurait été en droit de l'espérer, en en tirant toutes les conséquences tant pratiques, pédagogiques que politiques ... Dix ans après la promulgation de la charte de la langue française, treize ans après la reconnaissance du français comme langue officielle (bill 22), dix-sept ans après la loi 63 mandatant l'Office de la langue française de "faire en sorte que la langue française soit la langue d'usage dans les entreprises publiques et privées au Québec", c'est toujours et encore la question du "statut" de la langue française - et des rapport de force qu'elle sous-tend - qui est au coeur du débat du Rapport du Conseil de la langue française! Et ce, malgré les études montrant, à l'évidence un progrès réel et continu de la francisation en milieu de travail; malgré les sondages* révélant un taux de satisfaction très élevé du public québécois à ce chapitre, comme pour l'ensemble de la francisation de la société québécoise.

---

* Daniel Monnier, La perception de la situation linguistique par les Québécois. Documentation du Conseil de la langue française, nº. 23, 1986.

Par contre, la volonté - inscrite en préambule de la Charte - "d'assurer la qualité... de la langue française" - ne soulève pas une égale mobilisation. Comme si le "statut" d'une langue ne dérivait pas en droite ligne de la qualité de l'usage qui en est fait!... Comme si une langue de qualité ne constituait pas un pôle d'attraction et de rayonnement pour tous!... Comme si l'usage abusif des dits "Rapports de force", en provoquant crainte et méfiance chez les uns, devait susciter automatiquement confiance et optimisme chez les autres! Comme si en formalisant et rationalisant à l'excès le processus de francisation, on entretenait l'illusion de "l'efficacité"! Comme si en subordonnant la vie à l'ordre et en la cantonnant dans des espaces trop fortement organisés et hiérarchisés, on ne souhaitait pas la faire obéir aux injonctions des programmateurs! Comme si, en toute chose, l'idéal commun de l'Homme d'ici et d'aujourd'hui, ne constituait pas, humanisme oblige!, la norme et le salut! Comme si ... Mais cela, effectivement, est une autre histoire!...

6) Portant sur des "enjeux", guidé par un mandat d'opérer "une réflexion critique", le Rapport n'aura abouti, en fin de compte, à proposer, en guise de recommandations, que des ajustements techniques mineurs au processus de la francisation des entreprises.

Veuillez agréer, monsieur le Président, l'expression de mes sentiments de haute considération.

Henri Acoca
CHOMEDEY, Laval